

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu • Yritykset • 2019:14

Toimialapalveluiden asiakkuusselvitys



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:14

Toimialapalveluiden asiakkuus selvitys

Työ- ja elinkeinoministeriö

ISBN PDF: 978-952-327-402-0

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2019

Kuvailulehti

Julkaisija	Työ- ja elinkeinoministeriö		25.3.2019
Tekijät	Tatu Knuutila		
Julkaisun nimi	Toimialapalveluiden asiakkuusselvitys		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:14		
Teema	Yritykset		
ISBN PDF	978-952-327-402-0	ISSN PDF	1797-3562
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-402-0		
Sivumäärä	70	Kieli	suomi
Asiasanat	Toimialapalvelut, asiakastyytyväisyys, lisäarvo, hyödyllisyys		

Tiivistelmä

Toimialapalvelut ovat työ- ja elinkeinoministeriön johdolla toimiva asiantuntijaverkosto, joka seuraa kahdeksaa talouden toimialaa. Toimialapalvelut kokoavat, analysoivat ja välittävät tietoaaineistoa päätöksenteon tueksi. Tämä selvitys tarkastelee Toimialapalveluiden asiakkaiden näkemyksiä palveluiden nykytilasta sekä tuottaa tietoa Toimialapalveluiden kehittämiseksi. Selvityksessä käsitellään erityisesti Toimialapalveluiden tuottamaa lisäarvoa ja hyödyllisyyttä.

Selvityksen tulosten perusteella Toimialapalveluiden tarjoamia palveluita pidetään korkeatasoisina. Palvelut nähdään hyödyllisinä ja hyödyllisyyden osatekijöistä erityisesti selkeys, ajankohtaisuus, monipuolisuus ja analyysit koettiin hyviksi. Heikkouksina pidetään tilastoiden tuottamisen vaatimaa aikaa ja niiden nykyisiä käsittelytapoja julkaisuissa. Asiakkuusselvityksen mukaan tärkein kehittämiskohde on selkeän strategian laatiminen.

Tärkeimmiksi Toimialapalveluiden lisäarvotekijöiksi tunnistetaan tiedon kokoaminen, maksuttomuus sekä ylipäättään se, että ministeriöissä seurataan toimialoja. Seurattuja toimialoja pidetään hyvin valittuina. Seurantaan suositetaan laajempaa yhteistyötä eri toimijoiden kanssa sekä toimialarajat ylittävien trendien ja teemojen tarkastelua.

Selvityksen aineisto kerättiin sähköisellä kyselyllä, jonka kohdejoukkona olivat Toimialapalvelun uutiskirjeen tilaajat, sekä asiantuntijahaastatteluilla. Kyselyyn saatuja vastauksia analysoitiin tilastollisia tunnuslukuja, taulukointeja ja suodatuksia käyttäen. Haastatteluista kerätystä aineistosta tehtiin laadullista analyysiä. Menetelmien tulokset olivat hyvin yhteneviä ja toisiaan täydentäviä.

TEM:n yhdyshenkilö: Innovaatiot ja yritysrahoitus/Toimialapalvelu/Katri Lehtonen, katri.lehtonen@tem.fi, p. 029 506 4926

Kustantaja	Työ- ja elinkeinoministeriö
Julkaisun jakaja/myynti	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi

Presentationsblad

Utgivare	Arbets- och näringsministeriet		25.3.2019
Författare	Tatu Knuutila		
Publikationens titel	Branschtjänstens kundundersökning		
Publikationsseriens namn och nummer	Arbets- och näringsministeriets publikationer 2019:14		
Tema	Företag		
ISBN PDF	978-952-327-402-0	ISSN PDF	1797-3562
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-402-0		
Sidantal	70	Språk	finska
Nyckelord	Branschtjänst, kundnöjdhet, mervärde, nytta		
Referat			
<p>Branschtjänsten är ett expertnätverk som leds av arbets- och näringsministeriet och som bevakar utvecklingen inom åtta branscher i ekonomin. Branschtjänsten samlar in, analyserar och förmedlar informationsmaterial till stöd för beslutsfattandet. I denna utredning behandlas de synpunkter som kunderna hos branschtjänsten har på tjänsterna i nuläget. Dessutom presenteras uppgifter som kan användas för utveckling av branschtjänsten. I utredningen behandlas i synnerhet vilket mervärde och vilken nytta branschtjänsten ger.</p> <p>Av resultaten av utredningen kan man utläsa att de tjänster som branschtjänsten erbjuder anses vara högklassiga. Tjänsterna anses vara till nytta, och av nyttans delfaktorer upplevdes i synnerhet tydligheten, aktualiteten, mångsidigheten och analyserna vara bra. Svagheter som upplevdes var den tid som framställningen av statistiken kräver och det sätt på vilket statistiken för närvarande behandlas i publikationerna. Enligt kundundersökningen är det viktigaste utvecklingsobjektet att utarbeta en tydlig strategi.</p> <p>Som branschtjänstens viktigaste mervärdesfaktorer identifieras sammanställandet av information, att tjänsten är avgiftsfri samt över huvud taget det faktum att man vid ministerierna bevakar och följer upp utvecklingen inom branscherna. De branscher som bevakas anses vara väl valda. För bevakningen rekommenderas mer omfattande samarbete med olika aktörer samt granskning av trender och teman som överskrider branschgränserna.</p> <p>Materialet för utredningen samlades in genom en elektronisk enkät riktad till prenumeranter på branschtjänstens nyhetsbrev samt genom intervjuer med sakkunniga. Svaren på enkäten analyserades med hjälp av statistiska mått och användning av tabeller och filter. Av intervjumaterialet gjordes en kvalitativ analys. Resultaten av metoderna var mycket överensstämmande och kompletterade varandra.</p> <p>Kontaktperson vid arbets- och näringsministeriet: Innovationer och företagsfinansiering/ Branschtjänst/Katri Lehtonen, katri.lehtonen@tem.fi, tfn 029 506 4926</p>			
Förläggare	Arbets- och näringsministeriet		
Distribution/ beställningar	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Description sheet

Published by	Ministry of Economic Affairs and Employment		25 March 2019
Authors	Tatu Knuutila		
Title of publication	Business Sector Services, Customer Satisfaction Report		
Series and publication number	Publications of the Ministry of Economic Affairs and Employment 2019:14		
Subject	Enterprises		
ISBN PDF	978-952-327-402-0	ISSN (PDF)	1797-3562
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-402-0		
Pages	70	Language	Finnish
Keywords	MEAE Business Sector Services, customer satisfaction, added value, usefulness		

Abstract

The Business Sector Services are a network of experts operating under the Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland (MEAE) that monitors eight business sectors. The Business Sector Services compile, analyse and communicate information to support companies and operators in their decision-making. This report examines the opinions of customers of the Business Sector Services regarding the current state of the services and produces information for developing the services. The report particularly discusses the usefulness of the Business Sector Services and the added value they produce.

Based on the results of a customer satisfaction survey, the services offered by the Business Sector Services are considered to be high quality. Customers consider the services to be useful, and they are particularly satisfied with the analyses and the services' clarity, timeliness and versatility. Elements identified as weaknesses include the time required to produce statistics and the current methods of processing them in publications. According to the results, the main need for development is a clear strategy.

The key added-value factors include the compilation of data and the facts that the services are free of charge and that ministries monitor sectors in the first place. The sectors monitored are considered to be well chosen. More extensive cooperation with different operators is recommended for this monitoring, in addition to analysis of cross-sector trends and themes.

The data for the report was collected through an online survey intended for subscribers to the Business Sector Services' newsletter and by interviewing experts. The answers to the survey were analysed by using statistical indicators, tables and filters. A qualitative analysis was carried out on the interview data. The results achieved with these methods were consistent and completed each other.

Contact person at MEAE: Innovations and Enterprise Financing/Business Sector Services/
Katri Lehtonen, katri.lehtonen@tem.fi, tel. +358 (0)29 506 4926

Publisher	Ministry of Economic Affairs and Employment
Distributed by/ publication sales	Electronic version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi

Sisältö

1	Johdanto	9
1.1	Tutkimuskysymykset	11
1.2	Selvityksessä käytetyt menetelmät	12
1.3	Kyselyn ja haastatteluiden kuvaus sekä kohdejoukot	13
2	Kyselyaineiston perusteella tehty havainnointi ja analyysi	14
2.1	Asiakasryhmät	16
2.2	Kiinnostus Toimialapalveluiden julkaisuihin ja muuhun toimintaan	18
2.3	Raporttien eri osien tärkeys lukijoille	20
2.4	Toimialapalveluiden julkaisujen hyödyllisyys	21
2.5	Toimialapalveluiden lisäarvo	23
2.5.1	Palveluiden luoma lisäarvo	23
2.5.2	Julkaisuiden sisällölliset painopisteet	24
2.6	Toimialojen seurannan kehittäminen	25
2.6.1	Onnistuminen toimialojen valinnassa	25
2.6.2	Toimialojen toimintaympäristön muutosten seuranta	26
2.7	Toimialapalveluiden kehittäminen	28
2.7.1	Katsausten ja raporttien laajuus sekä julkaisurytmi	28
2.7.2	Kehittämiskohteet julkaisuissa	29
2.8	Toimialapalveluiden viestinnän kehittäminen	31
3	Haastatteluaineiston yhteenveto ja analyysi	33
3.1	Nykyiset palvelut	34
3.2	Toimialapalveluiden lisäarvo	35
3.3	Toimialapalveluiden strategia ja keskeiset asiakasryhmät	36
3.4	Painopistevalinnat seurannan sisällöissä	37
3.5	Verkostomainen työskentelytapa	41
3.6	Uusia trendejä ja teemoja	42
3.7	Viestinnän kehittämisen tarve	44

4	Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset	45
4.1	Toimialapalveluiden nykytila	45
4.2	Toimialapalveluiden strategia	47
4.3	Asiakasprofiilit.....	47
4.4	Lisäarvon keskeisimmät tekijät.....	48
4.5	Painopisteet toimialojen seurannassa.....	49
4.6	Toimialapalveluiden viestintä.....	50
5	Liitteet	52
5.1	Kyselylomake ja vastausten jakaumat.....	52
5.2	Haastatteluiden kysymyslomake	66
5.3	Haastatellut asiantuntijat.....	69
5.4	Lähdeluettelo	70

1 Johdanto

Tämä selvitys käsittelee työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) johdolla toimivaa Toimialapalvelut- asiantuntijaverkostoa. Selvityksessä tarkastellaan sekä Toimialapalveluiden nykytilaa että tulevaisuudennäkymiä. Saatuja tuloksia hyödynnetään Toimialapalveluiden kehittämistyössä.

Toimialapalvelut tuottavat, kokoavat, analysoivat ja välittävät tietoa kahdeksasta Suomen kansantalouden toimialasta päätöksenteon pohjaksi. Toimialapalveluiden verkosto toteuttaa julkaisutoimintaa, viestintää sekä järjestää asiantuntijaseminaareja. Toimialapalveluiden julkaisut ovat vapaasti saatavilla ja muu toiminta tähtää myös avoimuuteen.

Toimialapalveluiden julkaisemissa toimialaraporteissa tarkastellaan toimialaa kattavasti kerran vuodessa. Raporteissa käsitellään esimerkiksi markkinakehitystä, yritysten taloudellista tilaa, työvoiman saantia, teknologiaa ja tulevaisuuden näkymiä. Ensimmäiset toimialaraportit ilmestyivät jo vuonna 1993. Toimialakatsaukset ovat puolestaan raportteja lyhyempiä ja ajankohtaisempia ja niitä julkaistaan kaksi vuodessa keväisin ja syksyisin.

Yhdessä Suomen Yrittäjien ja Finnveran kanssa työ- ja elinkeinoministeriö tuottaa pk-yritysbarometrin, jonka lisäksi julkistetaan toimialabarometreja kerran vuodessa. Barometrissa selvitetään, miten pienet ja keskisuuret yrittäjät näkevät oman yritystoimintansa tilan sekä millaisia tulevaisuuden näkymiä heillä on. Se käsittelee muun muassa pk-yrittäjien näkemyksiä suhdanteiden kehityksestä, osaavan työvoiman saatavuudesta ja digitalisaation edistymisestä toimialalla.

Alueelliset kehitysnäkymät on kahdesti vuodessa laadittava katsaus, jossa käsitellään elinkeinoelämää, yritystoimintaa ja työmarkkinoita maakunnittain. Toimiala

Online on tieto- ja tilastopalvelu, jossa on kootusti tarjolla eri toimijoiden¹ tuottamaa tilastoaineistoa sekä graafista aineistoa. Edellisten lisäksi Toimialapalvelut järjestävät julkistamistilaisuuksia ja seminaareja. Näitä tapahtumia järjestetään yhteistyössä Toimialapalveluiden asiantuntijaverkoston ja sidosryhmien kanssa.

Toimialapalvelut seuraavat tällä hetkellä kahdeksaa eri toimialaa. Elintarvikkeiden toimialaan lukeutuvat sekä kasvi- että eläinperäisten elintarvikkeiden useimmat alat toimialat sekä eläinruokien valmistus. Elintarvikealan seurannassa on viime aikoina kuitenkin painotettu erityisesti konditoria-, lihanjalostus- ja juoma-alaa. Myös luonnontuotealan seuranta käsittää joitain elintarvikkeita, sillä luonnontuotealaan kuuluu esimerkiksi luonnonvaraiset marjat ja yrtit sekä näiden hyödykkeiden jatkojalostus. Luonnontuotealalla on yhteyksiä muihinkin toimialoihin, kuten matkailuun, jossa suomalainen koskematon luonto on monen matkailuyrittäjän liiketoiminnan keskiössä.

Matkailu on monipuolinen toimiala ja sen toimialaseuranta kattaa esimerkiksi ravitsemus- ja majoitustoiminnan, erilaiset kulttuuri- ja virkistystoiminnan tarjonnan sekä matkailua koskevat liikenneyhteydet. Matkailun toimialalla myös esimerkiksi digitalisaatio sekä asiakkaita ja palveluntarjoajia yhdistävät alustapalvelut ovat merkittäviä yritysten liiketoiminnan muutosvoimia, jotka puolestaan yhdistävät matkailua ja liike-elämän palveluita.

Liike-elämän palveluihin lukeutuu useita erilaisia alatoimialoja. Toimialan seuranta on kuitenkin keskittynyt viime vuosina muun muassa ohjelmistoalaan, työnvälityspalveluihin sekä tekniseen konsultointiin. Käytännössä liike-elämän palveluita tarjoavat yritykset ovat pääosin konsultointia tarjoavia palveluyrityksiä. Matkailun ja liike-elämän palveluiden lisäksi Toimialapalvelut seuraavat myös kolmatta palvelualaa, sosiaali- ja terveysalaa. SOTE-aloilta seurantaan on valittu kolme alatoimialaa: terveyspalvelut, sosiaalihuollon laitospalvelut sekä avopalvelut.

Kaivosteollisuus käsittelee teollisuuden raaka-aineiden alkutuotantoa ja tämän toimialan seurantaan kuuluvat louhinnalla ja kaivostoiminnalla saatavat metallit ja mineraalit. Toimialan seurantaan kuuluvat myös kaivostoimintaa tukevat palvelut sekä kaivos-, louhinta- ja rakennuskoneiden valmistus. Uusiutuvan energian toimiala

¹ Tilastot palveluun tuottavat Elinkeinoelämän keskusliitto, Elinkeinoelämän tutkimuslaitos, Finnvera, Suomen Yrittäjät, Tilastokeskus, Tulli sekä valtioneuvoston eri organisaatiot.

koostuu useasta yritysjoukosta, jolla uusiutuvuus on yhteinen nimittäjä. Tämän toimialan seurantaan on valittu seitsemän eri alaryhmää: hake, energiapuu, lämpöyrietykset, vesivoima, CHP eli yhdistetyn sähkön ja lämmön tuotanto, tuulivoima sekä muut bioenergiayrittäjyyden muodot, kuten biopolttoaineet ja pelletit. Puutuoteteollisuuden seuranta kattaa puun jalostusvaiheet aina alkukäsittelystä puun loppukäyttötötuotteisiin. Puutuoteteollisuuden alatoimialoista puun sahaus, höyläys, kyllästys, puutalojen valmistus sekä huonekalujen valmistus kuuluvat seurannan piiriin. Seurattavien toimialojen valinnassa ovat korostuneet taloudellinen kasvupotentiaali, alan murros ja joltain osin myös alaa koskeneet julkisen sektorin strategiset tavoitteet.

Toimialapalveluiden verkosto koostuu ministeriöiden asiantuntijoista ja ELY-keskuksissa työskentelevistä toimialapäälliköistä. Toimialapalveluita rahoittavat työ- ja elinkeinoministeriö, mukaan lukien ELY-keskukset, ympäristöministeriö sekä maa- ja metsätalousministeriö.

Vastaavia asiakasselvityksiä on tehty Toimialapalveluista aikaisemminkin ja tämä selvitys on osa Toimialapalveluiden pitkäaikaista kehittämis- ja seurantatyötä. Edellisen selvityksen Toimialapalveluista on tehnyt Elina Korhonen (2013). Selvitys käsitteli toimialaraporttien kansainvälisyyskatsausta ja innovaatiomaisemaa sekä yleisemmin Toimialapalveluihin tehtyjä pieniä muutoksia. Pari vuotta aikaisemmin Aleksi Immonen (2011) laati selvityksen, jossa pääpaino oli toimialaraporttien yritysrahoitusta koskevissa osioissa. Edellinen kokonaisvaltainen Toimialapalveluita koskeva selvitys on Antti Nikanderin tekemä ja vuodelta 2009.

1.1 Tutkimuskysymykset

Tämän selvityksen tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, mitä asiakasryhmiä Toimialapalvelut tavoittavat, miten Toimialapalveluiden julkaisuja ja muuta toimintaa hyödynnetään sekä mistä hyödyllisyys käyttäjille muodostuu. Selvityksen tuloksia käytetään palveluiden kehittämisessä.

Selvitys keskittyy Toimialapalveluihin kokonaisuutena, joskin palveluista alueelliset kehitysnäkymät ja Toimiala Online jätetään vähäisemmälle huomiolle. Keskeisimmät tutkimuskysymykset koskevat asiakaskuntaa, palveluiden nykytilaa sekä palveluiden kehittämistarpeita. Alla on esitetty tarkemmat tutkimuskysymykset:

- Ketkä ovat Toimialapalveluiden asiakkaita?
 - Mikä on Toimialapalveluiden käyttäjien profili?
- Mihin tarkoitukseen Toimialapalveluita (julkaisut ja muu toiminta) käytetään?
- Mistä palvelun tuottama lisäarvo asiakkaille syntyy?
 - Kuinka hyödyllisinä Toimialapalveluita pidetään ja mistä hyödyllisyys muodostuu?
 - Kuinka Toimialapalvelut tavoittaisivat laajemman asiakaskunnan?
- Miten toimialojen seurantaa ja eri palveluita tulisi kehittää tulevaisuudessa, jotta ne vastaisivat entistä paremmin asiakkaiden tarpeita ja toiveita?
- Mitä toimialoja tai teemoja pitäisi seurata tulevaisuudessa ja miten viestintää tulisi kehittää?

1.2 Selvityksessä käytetyt menetelmät

Selvitystä varten kerättiin tutkimusaineistoa käyttäen sekä sähköistä kyselyä että toimialojen asiantuntijoiden haastatteluja. Kyselyn avulla haettiin tietoa erityisesti siitä, mitkä julkaisut ja muut palvelut asiakkaat kokivat hyödylliseksi ja lisäarvoa tuottavaksi. Lisäksi kyselyllä testattiin uusien analyysimenetelmien ja toimialojen seurantamenetelmien vastaanottoa asiakaskunnassa. Haastatteluissa tavoiteltiin näkemyksiä erityisesti lisäarvotekijöistä, palvelukokonaisuudesta sekä yleisesti toimialojen seurannasta. Haastatteluiden avulla tavoiteltiin myös syvällisemmän ja perustellumman tiedon keräämistä erityisesti tulevaisuuden kehittämistarpeista.

1.3 Kyselyn ja haastatteluiden kuvaus sekä kohdejoukot

Selvityksen kysely toteutettiin sähköisenä. Toimialapalveluiden uutiskirjeen tilaajat muodostivat kohdejoukon, jota täydennettiin soveltuvin osin myös toimialapäälliköiden asiantuntijaverkostoista saaduilla yhteystiedoilla.² Henkilökohtaisten vastauskutsujen kohdejoukon suuruudeksi muodostui 586 henkilöä. Lisäksi linkki kyselyyn löytyi Toimialapalveluiden internet-sivuilta, joten kohdejoukko ei ollut suljettu.

Kysely oli vastattavissa 20.6.–16.8.2018 välisenä aikana. Kesällä lähetettiin kaksi muistutusviestiä niille henkilöille, jotka eivät olleet vielä vastanneet kyselyyn. Kysely mitoitettiin kestämään noin 10 minuuttia ja se koostui pääasiassa monivalintakysymyksistä. Vastajan oli myös mahdollista antaa avovastauksia. Kyselyyn vastaasi 125 henkilöä, mikä tarkoittaa sitä, että vastausprosentti oli noin 21.

Asiantuntijoiden haastatteluilla täydennettiin kyselystä saatuja aineistoja ja jokaiselta seurattavalta toimialalta valittiin vähintään yksi haastateltava. Lisäksi haastateltaviksi valittiin myös muutama henkilö, joilla on laaja tuntemus Suomen taloudesta ja siten näkemystä Toimialapalveluista yli toimialarajojen. Toimialapäälliköt eivät osallistuneet haastateltavien valintaan, eikä heitä haastateltu.

Haastattelut suoritettiin 26.6.–13.8.2018 välisenä aikana. Haastatteluja tehtiin yhteensä 11 kappaletta ja niiden pituus vaihteli noin 40 minuutista puoleentoista tuntiin. Haastatteluiden kulkua ohjannut kysymyspatteristo löytyy selvityksen liitteestä 5.2.

Seuraavissa kappaleissa esitellään kyselyn ja haastatteluiden perusteella tehdyt havainnot ja analyysi. Kappaleessa neljä puolestaan tehdään yhteenvetoa selvityksen tuloksista. Selvityksen liitteinä löytyvät kyselylomake, kyselyn vastausjakaumat, haastatteluiden kysymyspatteristo, yhteenveto haastatelluista asiantuntijoista sekä lähdeluettelo.

2 Täydentäviä yhteystietoja saatiin erityisesti elintarvikealan ja uusiutuvan energian toimialoilta.

2 Kyselyaineiston perusteella tehty havainnointi ja analyysi

Kyselyn aineiston analysoinnissa käytettiin tilastollisia tunnuslukuja sekä vastausten suodattamista ja ristiintaulukointia. Aineiston pieni koko ja sanallisten kysymysten käyttö rajoittivat tilastollisten menetelmien käyttöä. Tämän takia analyysi jää melko kuvailevaksi.

Kyselyyn vastanneiden henkilöiden profiilia kuvataan taulukossa 1. Taulukossa kyselyn vastauksia on yhdistetty suuremmiksi luokiksi, jotka antavat yleisemmän kuvan vastaajista.³

Taulukosta selviää, että Toimialapalveluiden lukijakunnan enemmistö edustaa julkista sektoria. Tämä oli ennakoitavissa jo kyselyn kohdejoukon rakenteesta, jossa enemmistö vastauskutsun saaneista lukeutui julkiseen sektoriin. ELY-keskukset ovat aineiston perusteella selvästi suurin julkiselle sektorille lukeutuva asiakasryhmä. Yksityisellä sektorilla suurin asiakasryhmä on puolestaan mikrokokoiset yritykset. Asiakasryhmien koostumusta kuvataan tarkemmin kappaleessa 2.1.

3 Toimialan yleiseen tuntemukseen laskettiin kuuluvaksi vastaukset, joissa ilmoitettiin oma mielenkiinto tai oman asiantuntemuksen kartuttaminen julkaisujen lukemisen syyksi. Loput perusteet muodostivat konkreettisen käytön ryhmän (katso liite 5.1 kysymys 2). Alueellisten toimijoiden ilmoittamien maakuntien vastaukset yhdistettiin alueyksiköiksi Euroopan unionin käyttämän, Suomen NUTS 2012 –jaon mukaan. Tarkempi kuvaus NUTS-jaosta löytyy esimerkiksi Tilastokeskuksen internet-sivuilta.

Taulukko 1. Yhteenveto kyselyyn vastanneiden profilista

Kyselyyn vastanneiden profiili (N=125)						
	Julkinen sektori			Yksityinen tai kolmas sektori		
Asiakasryhmä (N=125)	83 (22 ELY-keskuksista)			42 (26 mikroyritystä)		
	Toimialan yleinen tuntemus (asiantutijaosaaminen, oma mielenkiinto)			Konkreettinen käyttö työssä (esim.asiakasneuvonnassa tai strategiatyössä)		
Käyttökohde (N=123)	72			51		
	Ikäryhmä 0-34		Ikäryhmä 35-54		Ikäryhmä 55-	
Ikä (N=123)	4		53		66	
	alle 24	25-34	35-44	45-54	55-64	yli 65
	0	4	23	30	54	12
	Alueellinen toimija* (enintään muutaman maakunnalla toimintaa)			Laajan alueen toimija (toiminta valtakunnallista tai kansainvälistä)		
Lukijan toiminta- ympäristö (N=121)	65			56		
	Alueet (NUTS-jako)			Kansainvälisyys		
	Länsi-Suomi	22		Valtakunnallista, ei kansainvälistä toimintaa		49
	Helsinki-Uusimaa	13		Kansainvälistä toimintaa		7
	Etelä-Suomi	22				
	Pohjois- ja Itä-Suomi	23				

*Vastaaja sai valita useamman vaihtoehdon.

Kyselyn tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että Toimialapalveluita käytetään monipuolisesti eri tehtävissä. Tulosten perusteella Toimialapalveluita käytetään tasaisesti eri puolilla Suomea, joskin palvelut vaikuttavat olevan suhteellisesti suosituimpia muualla Suomessa, kuin Uudellamaalla. Myynti- ja markkinointityö sekä opetus- ja koulutustehtävät ovat olleet aikaisemmissa kyselyissä hyvin suosittuja vastausvaihtoehtoja, mutta eivät tässä kyselyssä.

Alla esitetään vastaajien ilmoittamia tietoja palveluiden käyttöfrekvensseistä sekä palveluihin tutustumisen tarkkuudesta ristiintaulukoinnilla. Vastaukset viittasivat pelkästään toimialakatsauksiin ja raportteihin, joiden osalta vastausvaihtoehtoja on yhdistelty suuremmiksi luokiksi.⁴ Taulukon tulosten perusteella asiakkaiden lukutotumuksista ei voi tehdä kovin pitkälle vietyjä johtopäätöksiä.

Taulukko 2. Raporttien ja katsausten käyttöfrekvenssi ja raportteihin tutustumisen aste

Ristiintaulukointi vastaajien tottumuksista lukea raportteja			Taulukointi vastaajien frekvenssistä lukea katsauksia	
	Usein (N=29)	Harvoin (N=79)	Harvemmin kuin kerran vuodessa	8
Tarkasti (N=67)	22	45	Kerran vuodessa	8
Epätarkasti (N=41)	7	34	Muutamia (2-4) kertoja vuodessa	51
			Useita kertoja vuodessa	20
			Kerran kuussa	3

2.1 Asiakasryhmät

Kyselyyn vastanneista yhteensä 83 ilmoitti työskentelevänsä julkisella sektorilla, yksi vastaaja ei ilmoittanut organisaatiotaan tarkemmin. Tämä on linjassa aikaisempien selvitysten tulosten kanssa siitä, että julkinen sektori asiakasryhmänä on Toimiala-palveluille tärkeä. Saadut tulokset indikoivat kuitenkin julkisen sektorin olevan tällä hetkellä aikaisempia vuosia suurempi asiakasryhmä. Kyselyn tuloksien perusteella julkisen sektorin toimijoista useimmat ovat ministeriöiden työntekijöitä tai ministeriöiden alaisten organisaatioiden työntekijöitä.

⁴ Tarkkuuden astetta, jolla vastaajat tutustuivat raportteihin ja katsauksiin, kuvattiin kyselyssä neljällä vastausvaihtoehdolla. ”Tarkasti” tutustuneet lukivat julkaisut läpi ja enintään ohittivat joitain kappaleita. ”Epätarkasti” tutustuneet vastaajat puolestaan parhaimmillaankin vain silmäilivät julkaisut läpi.

Käyttöfrekvenssien raja ”usein” ja ”harvoin” lukevien kesken on vedetty muutamien (2-4) ja useiden (5-8) vuosittaisten julkaisujen lukukertojen välille: jos vastaaja tutustui palveluihin vähintään 5 kertaa vuodessa, lukeutui hän palveluita ”usein” käyttäväksi.

Taulukko 3. Julkiseen sektoriin lukeutuvien vastaajien erittely.

ELY- keskus	TE- toimisto	Kunnan kaupun- gin tai kunta- yhtymän palveluk- sessa	TEM-konserniin kuuluvat (pl. ELY/TE)			Muut ministeriöt tai niiden alaiset toimijat (pl. ELY/TE)			Opetus- tai tutkimuslaitokset		
			TEM	TEM- konserniin kuuluva virasto	Muu, mikä = Business Finland	YM tai sen alainen organi- saatio	MMM tai sen alai- nen orga- nisaatio	Joku muu ministeriö tai sen alai- nen organi- saatio	Oppi- laitos	Korkea- koulu tai tutkimus- laitos	Muu, mikä = tutkimus elinkeino- yhtiössä
			8	3	1	2	8	4	5	5	1
22	12	11	12			14			11		

Kaikista vastaajista 42 ilmoitti työskentelevänsä jollain muulla sektorilla kuin julkisella. Heistä lähes kaikki edustivat yksityistä sektoria (kahta kolmannen sektorin edustaajaa lukuun ottamatta) ja siksi tähän ryhmään viitataan jatkossa yksityisenä sektorina. Näissä vastauksissa ylivoimaisesti yleisin ilmoitettu toimiala⁵ oli ammatillinen, tieteellinen ja tekninen konsultointi⁶, jota edusti vastaajista 18.

Toimialapalveluiden yritysasiakkaista lähes kaikki lukeutuivat pienten tai keskikoisten yritysten luokkaan. Tässä pk-kokoluokassa vastaajien jakauma on selvästi vinoutunut hyvin pienten mikroyritysten suuntaan, jotka muodostavat tämän kysymyksen yleisimmän vastaajaryhmän eli moodin. Tulokset Toimialapalveluita käyttävien yksityisten toimijoiden koosta ovat linjassa Toimialapalveluista tehtyjen aiempien selvitysten kanssa.

Taulukko 4. Yksityiseen sektoriin lukeutuvien vastaajien erittely

Yritysten koot (N=39)		Yritysten toimialat (N=42)			
alle 10 työntekijää	Vähintään 10 työntekijää	Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen palvelu	Koulutus	Teollisuus ja energia	Muu ala
26	13	18	7	10	17

Vastaaja sai valita useampia vaihtoehtoja.

⁵ Vastausvaihtoehdot mukailivat Tilastokeskuksen toimialajakoa, eivätkä Toimialapalveluiden seuraamia toimialoja. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi luonnontuotealaa ei ole annettu vaihtoehtona. Vastausvaihtoehdot ja vastausten jakauma: liite 5.1 kysymys 23.

⁶ Henkilökohtaisia vastauskutsuja lähetettiin paljon uusiutuvan energian alan yritysiedustajille, mikä on voinut vaikuttaa kyselyn tulokseen.

2.2 Kiinnostus Toimialapalveluiden julkaisuihin ja muuhun toimintaan

Taulukkoon 5 on koottu Toimialapalveluiden käyttöä koskevat perustiedot. Ensimmäisellä ja toisella rivillä ovat eri toimialat ja palvelut järjestyksessä sen mukaan, kuinka moni kyselyn vastaaja käytti kyseisten toimialojen palveluita. Tulosten perusteella Toimialaraportit vaikuttavat olevan selvästi käytetyimpiä palveluita. Muiden palveluiden käyttö on puolestaan melko tasaista. Matkailu ja liike-elämän toimialojen palvelut olivat selvästi käytetyimpiä, kun taas luonnontuoteala ja erityisesti kaivosala vaikuttivat käyttäjämäärän perusteella pienimmiltä toimialoilta.⁷ Viimeiseltä riviltä löytyvät myös tulokset toimialaraporttien eri osien käytöstä, mitä käsitellään tarkemmin kappaleessa 2.3.

Taulukko 5. Yhteenveto Toimialapalveluiden käytöstä

Mitä Toimialapalveluita käytetään?								
Mitä aloja seurataan? (N=117)	Matkailu (68)	Liike-elämän palvelut (62)	Elin-tarvikkeet (56)	Uusiutuva energia (53)	SOTE (41)	Puutuoteollisuus (40)	Luonnon-tuote-ala (36)	Kaivos-teollisuus (21)
Mitä palveluita käytetään? (N=119)	Raportti (112)	Katsaukset (90)	Uutiskirje (76)	Barometri (74)	Semi-naarit (72)	Alueelliset kehitys näkymät (65)		
Mitä osaa raportista käytetään? (N=122)	Tulevaisuuden trendit ja näkymät (104)	Markkina-tilanne (71)	Työvoima ja osaa-minen (40)	Yritysten talou-dellinen tila (38)	Inves-toinnit ja TKI (23)	Kansain-väliset markkinat (33)		

Vastaaja sai valita useampia vaihtoehtoja.

Taulukon 6 perusteella raportit, katsaukset ja erilaiset tilaisuudet muodostivat kokonaisuuden, joita moni vastaaja käytti. Erityisesti toimialaraportit ovat tulosten perusteella tärkein julkaisu. Niitä lukevat asiakkaat käyttivät todennäköisimmin muitakin Toimialapalveluita. Sen sijaan barometrit ja alueellisten näkymien raportti vaikuttavat olevan hieman erillisemmin käytettyjä palveluita (pois lukien barometrin ja raportin yhteiskäyttö).

⁷ Kaivosalan tulosta selittänee se, että toimiala on muita aloja keskittyneempi ja sillä on paljon keskiko-koisia yrityksiä.

Taulukko 6. Ristiintaulukointi eri palveluiden käytöstä.

Palveluiden yhteiskäyttö	Uutiskirje	Seminaarit / julkaisu-tilaisuudet	Alueellisten kehitys-näkymien raportti	Pk-toimiala-barometri	Raportteja lyhyemmät toimiala-katsaukset	Toimiala-raportit
Uutiskirje	76	54	49	55	59	75
Seminaarit / julkaisu-tilaisuudet	54	72	50	56	60	71
Alueellisten kehitys-näkymien raportti	49	50	65	48	55	63
Pk-toimialabarometri	55	56	48	74	61	70
Raportteja lyhyemmät toimialakatsaukset	59	60	55	61	90	87
Toimialaraportit	75	71	63	70	87	112

Kysymykseen vastanneiden lukumäärä on 119, joista 31 käytti kaikkia eri palveluita ja 8 vain yhtä palvelua. Diagonaalille asettuu yksittäisten vastausvaihtoehtojen jakauma, kun muissa soluissa on niiden vastaajien lukumäärä, jotka vastasivat sekä rivin että sarakkeen mukaisen vastauksen.

Taulukossa 7 kuvataan sitä, minkä toimialojen palveluihin asiakaskunta oli tutustunut. Yhteenvedona tuloksista voi todeta, että erityisesti kaivosalan palveluita käytetään itsenäisenä kokonaisuutena, kun taas elintarvikkeiden, matkailun sekä liike-elämän palveluiden yhteiskäyttö on runsasta.

Taulukko 7. Ristiintaulukointi eri toimialojen palveluiden käytöstä.

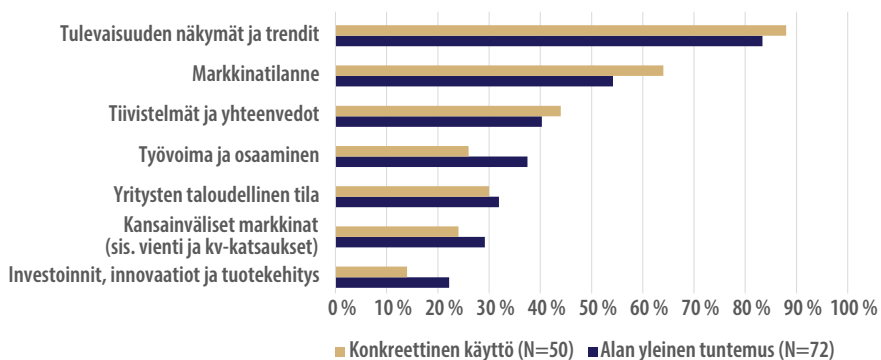
Toimialojen ristiintaulukointi	Elin-tarvikkeet	Kaivos-teollisuus	Liike-elämän palvelut	Luonnon-tuotteet	Matkailu	Puu-tuote-teollisuus	SOTE	Uusiutuva energia
Elintarvikkeet	56	12	34	32	44	25	28	27
Kaivosteollisuus	12	21	16	10	15	13	12	15
Liike-elämän palvelut	34	16	62	18	40	25	29	30
Luonnontuotteet	32	10	18	36	30	19	16	20
Matkailu	44	15	40	30	68	27	32	29
Puutuote-teollisuus	25	13	25	19	27	40	23	26
SOTE	28	12	29	16	32	23	41	24
Uusiutuva energia	27	15	30	20	29	26	24	53

Kysymykseen vastanneiden lukumäärä on 117, joista 9 käytti kaikkien toimialojen palveluita ja 28 vain yhden toimialan palveluita. Diagonaalille asettuu yksittäisten vastausvaihtoehtojen jakauma, kun muissa soluissa on niiden vastaajien lukumäärä, jotka vastasivat sekä rivin että sarakkeen mukaisen vastauksen.

2.3 Raporttien eri osien tärkeys lukijoille

Raporttien eri osien tärkeyttä on kiinnostavaa tarkastella eri tarkoituksiin⁸ käyttävien sekä eri asiakasryhmien näkökulmista. Tulokset eivät juurikaan eroa yleisestä linjasta, jonka mukaan ennakointi, yhteenvedot sekä markkina-analyysi ovat raporttien tärkeimmiksi arvioituja osioita.

Kuva 1. Raporttien osien tärkeys käyttötarkoituksittain

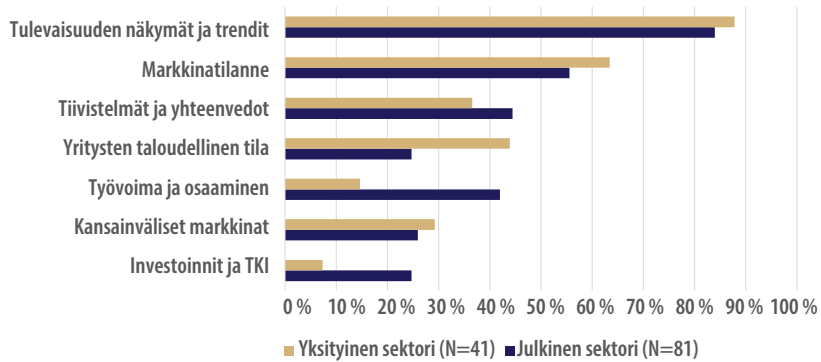


Kuvassa 2 tarkastellaan raporttien osien hyödyllisyyttä eri sektoreiden asiakkaille. Tuloksista huomataan kolme selkeää eroa eri sektoreilla toimivien vastaajien kesken. Yrittäjiä näyttää TKI-toiminta kiinnostavan yllättävän vähän, kun yli neljännes julkisen sektorin vastaajista on aiheesta kiinnostanut. Julkinen sektori pitää myös alan työvoimaan liittyviä kysymyksiä kiinnostavina, sillä yli 40 % tämän ryhmän vastaajista koki sitä käsittelevät osiot raporteissa tärkeiksi. Eroa verrokkiryhmien välillä selittää luultavasti se, että kyselyssä ELY-keskusten ja TE-toimistojen vastaajat muodostivat suuren osan julkisen sektorin vastaajista. Nämä käyttäjäryhmät työskentelevät juuri työllisyyskysymysten ja erilaisten yritystukien, kuten investointitukien, parissa. Viimeinen tunnistettu ero asiakasryhmien vastausten välillä liittyi yritysten taloudellisen tilan käsittelyyn raporteissa, mikä kiinnostaa selvästi enemmän

⁸ Käyttötarkoitukset, joiden mukaan vastauksia suodatetaan, muodostettiin erottamalla "yleisen asian-tuntemuksen" ja oman mielenkiinnon vuoksi raportteja lukevat vastaajat muista. Edellä mainitut muodostavat "alan yleiseen tuntemukseen" Toimialapalveluita käyttävien ryhmän, kun taas loput vastaajat muodostavat "konkreettiseen käyttöön" raportteja lukevien ryhmän.

yksityisiä toimijoita. Julkisen sektorin vastausten jakauma on myös hieman tasaisempi kuin yksityisen sektorien vastaajien jakauma. Tämä voi annettujen vastausten perusteella tarkoittaa, että julkisella sektorilla tietotarpeet koskevat toimialaa laaja-alaisemmin.

Kuva 2. Raporttien osien tärkeys sektoreittain



2.4 Toimialapalveluiden julkaisujen hyödyllisyys

Toimialapalveluiden hyödyllisyyttä selvitettiin tarkemmin raporttien ja katsausten kohdalla. Hyödyllisyydestä kerättiin tietoa pyytämällä kyselyn vastaajia ottamaan kantaa Toimialapalveluita koskeviin väittämiin asteikolla yhdestä viiteen (katso liite 5.1 kysymys 4).

Kysymys esitettiin kyselyssä jokaisesta toimialasta, johon vastaaja ilmoitti tutustuneensa. Saatujen vastausten arvot olivat korkeita ja yhdenmukaisia – sekä väittämien että toimialojen kesken. Eroja ei myöskään havaittu kyselyaineistossa erilaisen vastaajaryhmien vastausten välillä.⁹ Lähes kaikkien eri toimialoja koskevien väittämien vastauksissa sekä mediaani, eli vastausten keskimääräinen arvo, että moodi, eli vastausten yleisin arvo, osuivat vastausvaihtoehtoon 4 eli vastaukseen ”jokseenkin samaa mieltä”.¹⁰

⁹ Suurin ero syntyi eri sektoreita edustavien vastaajien kesken. Yksityisen sektorin vastaajien tuloksien hajonta on hieman suurempaa, kuin julkisen sektorin vastaajilla, mutta keskiluvuilta tulokset olivat yhteneviä.

¹⁰ Ainoat poikkeukset tulokseen syntyvät yksittäisissä kysymyksissä, jotka koskevat sosiaali- ja terveysalaa, elintarvikealaa, luonnontuotealaa ja puutuotealaa. Näissä poikkeuksissa moodi ja/tai mediaani oli arvossa 5 (katso liite 5.1).

Alla olevassa taulukossa 8 on esitetty kustakin väittämästä saatujen tulosten suurin ja pienin keskiarvo eri toimialojen kesken. Suurimmillaan vaihteluväli toimialojen keskiarvoissa on 0,33 ja pienimmillään 0,19 arvosanayksikköä eli vaihtelu tuloksissa jää hyvin maltilliseksi. Taulukon viimeiseen sarakkeeseen esitetään lisäksi kaikkien eri toimialojen kaikista vastauksista lasketut keskiarvotulokset (eri toimialojen vastauksia ei ole painotettu vastaajamäärien mukaan).

Taulukko 8. Yhteenveto raporteja ja katsauksia koskevien väittämien vastauksista keskilukuja käyttäen

Keskiarvolukuja	Suurin keskiarvo	Pienin keskiarvo	Kaikkien vastauksien keskiarvo
"Pidän julkaisuja hyödyllisinä."	4,48	4,2	4,33
"Mielestäni julkaisuissa esitetyt näkemykset ovat hyvin perusteltuja."	4,19	4	4,07
"Julkaisujen kieli, rakenne ja ulkoasu ovat minusta viimeisteltyjä."	4,25	3,92	4,05
"Pidän julkaisujen sisältöä ajankohtaisena."	4,21	3,89	4,02
"Mielestäni julkaisut käsittelevät alaa monipuolisesti."	4,14	3,82	4,01

(Arvosana 1 tarkoittaa vastausta "täysin eri mieltä" ja 5 vastausta "täysin samaa mieltä").

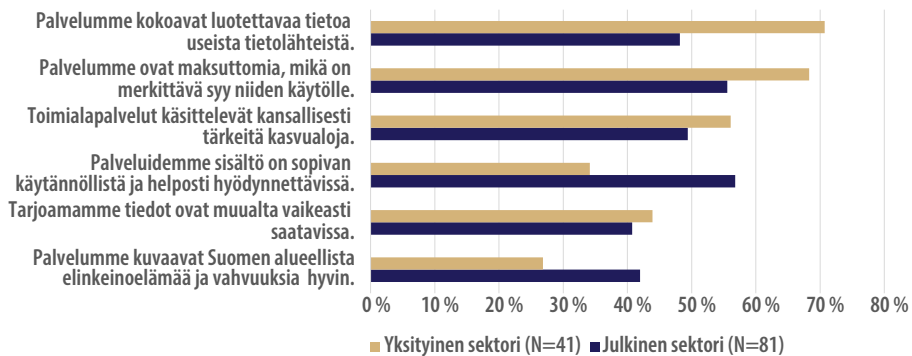
Tulokset näyttävät pääosin saavuttavan keskiarvon 4 eli asiakkaat olivat vähintään "jokseenkin samaa mieltä" väittämistä. Erityisesti yleisen hyödyllisyyden arvosana on kaikissa tuloksissa hieman kohollaan muihin vaihtoehtoihin nähden ja ylittää selvästi arvon 4. Aikaisemmissa selvityksissä on käytetty Likert-asteikon sijaan kouluarvosana-asteikkoa palveluiden arvioimisessa. Tällä asteikolla 4-10 on arvosana 8 asetettu aikaisemmin tavoitearvosanaksi, joka tulisi vähintään saavuttaa. Nykyinen mitta-asteikko ei ole täysin vertailukelpoinen aikaisemman kanssa, mutta saadut tulokset vaikuttavat olevan karkeasti linjassa aikaisempien selvitysten kanssa, joissa tulokset olivat kouluarvosanan 8 tasolla.

2.5 Toimialapalveluiden lisäarvo

2.5.1 Palveluiden luoma lisäarvo

Kyselyssä tiedusteltiin myös käyttäjien näkemyksiä siitä, mistä Toimialapalveluiden lisäarvon katsottiin syntyvän. Kaikkien annettujen vastausten joukosta selvästi suosituimpia lisäarvotekijöitä olivat maksuttomuutta ja luotettavan tiedon kokoavuutta koskevat väitteet.

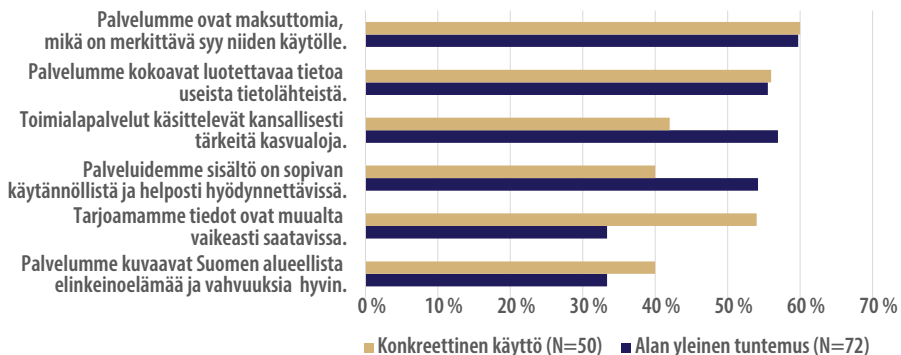
Kuva 3. Toimialapalveluiden lisäarvotekijöitä sektoreittain



Tuloksissa oli selkeästi eroja vastaajaryhmien kesken. Yksityisille toimijoille se, että tietoa kootaan yhteen, oli selvästi tärkeämpää kuin julkisen sektorin edustajille. Lisäksi yksityisen sektorin vastaajat arvostivat maksuttomuutta selvästi enemmän. Yksityisen sektorin vastausten jakauma on selvästi epätasaisempi eri väittämien suhteen kuin julkisella sektorilla. Myös erityisesti alueellinen näkökulma ja palveluiden käytännölläisyys saivat yksityisen sektorin vastaajilta suhteellisesti vähemmän vastauksia.

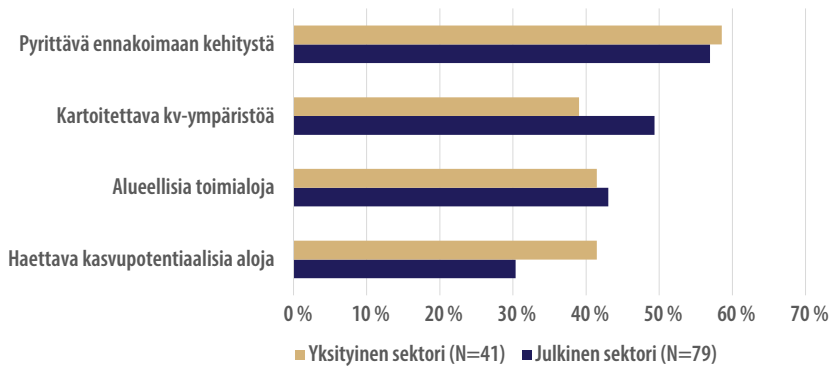
Palveluita yleisen tuntemuksen kartoittamiseksi lukevat korostivat alueellisen kasvupotentiaalin merkitystä. Nämä vastausvaihtoehdot olivat lähes suosituimpia kyseisessä vastaajaryhmässä. Sen sijaan konkreettista käyttöä varten julkaisuja lukevat vastaajat pitivät enemmän vastausvaihtoehdosta, jonka mukaan Toimialapalveluiden tarjoamia tietoja on vaikea saada mistään muualta. Tämä vastausvaihtoehto oli tässä vastaajaryhmässä erittäin suosittu.

Kuva 4. Toimialapalveluiden lisäarvotekijöitä käyttötarkoituksittain



2.5.2 Julkaisuiden sisällölliset painopisteet

Kyselyssä tiedusteltiin myös sitä, mitä sisällön painopisteitä Toimialapalveluiden julkaisuihin toivotaan. Tulosten jakauma on melko tasainen, mutta tulevaisuuden ennakointi kiinnosti vastaajia eniten. Kuvassa 5 on suodatus vastauksista julkisen sektorin sekä yksityisen sektorin vastaajien kesken. Tuloksista huomataan, että vastausvaihtoehtojen jakaumat ovat melko yhtenevät eri käyttäjäryhmien kesken. Huomio tuloksissa kiinnittyy siihen, että julkisen sektorin vastaajat suosivat kansainvälisempää otetta, kun taas yksityisen sektorin vastaajat kannattivat sellaisten toimialojen seurantaa, joilla olisi huomattavaa kasvupotentiaalia. Toisaalta kasvupotentiaalisuus ja kansainvälisyys voidaan katsoa osin päällekkäisiksi, koska suomalaisille yrityksille suurimmat kasvumahdollisuudet löytyvät usein kansainvälisiltä markkinoilta.

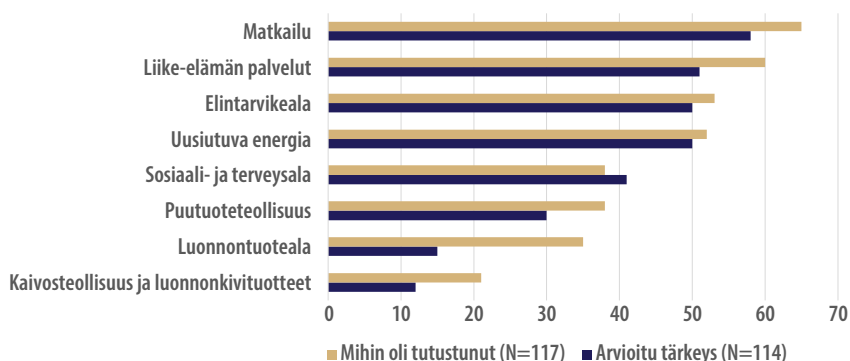
Kuva 5. Palveluiden sisällön painopisteitä sektoreittain

2.6 Toimialojen seurannan kehittäminen

2.6.1 Onnistuminen toimialojen valinnassa

Saatujen tulosten perusteella seurantaan valittuja toimialoja pidetään hyvinä. Vain noin 4 % vastaajista ilmoitti kaipaavansa ”merkittäviä muutoksia seurattaviin toimialoihin”. Sen sijaan noin 52 % vastaajista oli täysin tyytyväisiä nykyisiin toimialavalintoihin ja noin 40 % vastaajista olisi tehnyt ”joitain muutoksia” toimialojen seurantaan.

Jatkokysymyksenä niille vastaajille, jotka olivat nykyisiin toimialoihin tyytyväisiä tai kaipasivat niihin ”joitain muutoksia”, esitettiin kysymys nykyisten toimialojen priorisoinnista. Vastaajan tuli valita nykyisistä toimialoista kolme tärkeintä. Alla olevasta kuviosta huomataan, että vastaajat pitivät neljää seuratuinta toimialaa tärkeimpinä nykyisistä toimialoista. Sen sijaan SOTE-alan sekä luonnontuotealan tulokset ovat poikkeavimpia. SOTE-ala keräsi enemmän mainintoja tärkeydestä, kuin toimialan palveluilla oli kyselyn vastaajissa käyttäjiä. Luonnontuotealan palvelun käyttäjistä alle puolet nosti kyseisen alan tärkeimpien seurattavien toimialojen joukkoon.

Kuva 6. Toimialojen seurantaan enintään pieniä muutoksia kannattaneiden vastauksia

Puolestaan niille vastaajille, jotka toivoivat ”joitain muutoksia” tai ”merkittäviä muutoksia” toimialojen seurantaan, esitettiin jatkokysymys, jossa vastaaja sai valita Toimialapalveluihin uusia seurattavia toimialoja. Vastauksista kiertotalous oli selkeästi suosituin, mutta myös seuraavaksi suosituin ”liikkumisen ja logistiikan muutos” keräsi merkittävän määrän vastauksia. Lisäksi kone- ja laitevalmistukseen viittaavat vastausvaihtoehdot keräsivät yhteensä merkittävän määrän vastauksia, kun vastausvaihtoehdon ”energiatehokkaat prosessit, koneet ja laitteet” sekä avointen vastauksien tulokset yhdistettiin.

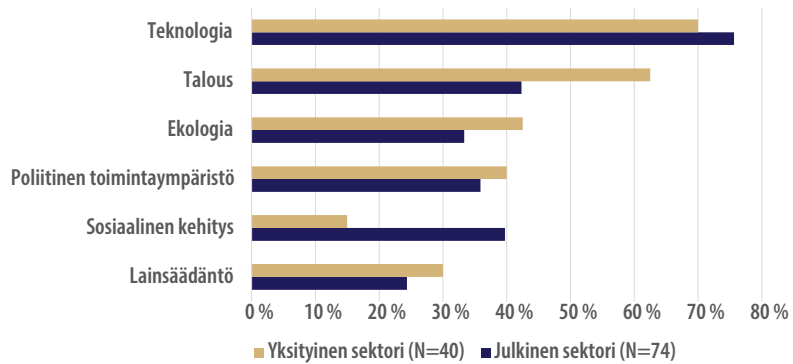
2.6.2 Toimialojen toimintaympäristön muutosten seuranta

Kyselyssä vastaajalle annettiin mahdollisuus valita kuudesta näkökulmasta kiinnostavimmat toimialojen seurantaan. Erityisesti teknologinen, mutta myöskin taloudellinen sisältö, katsottiin kiinnostavimmiksi. Muut vastausvaihtoehdot saivat vähemmän vastauksia ja niiden tulosten jakauma on melko tasainen. Tulos teknologian ja talouden käsittelyn lisäämisestä on sikäli erikoinen, että näitä aiheita parhaiten kuvaavat vaihtoehdot kysymyksessä 8, jossa vastaajat valitsivat raporttien tärkeimpinä pitämänsä osiot, eivät ole läheskään yhtä suosittuja. Erityisen selkeästi tämä ero tulee esiin teknologia kohdalla, sillä raporteissa ”investointeja, innovaatioita ja tuotekehitystä” koskevat asiakokonaisuudet koettiin vähiten tärkeiksi aikaisemmassa kysymyksessä.

Tuloksia analysoitiin myös vastaajien edustaman sektorin mukaan suodattaen. Eri käyttäjäryhmien kesken syntyi selkeä ero taloudelliseen ja sosiaaliseen toimintaympäristöön suhtautumisessa. Yksityisen sektorin vastaajat korostavat talouden

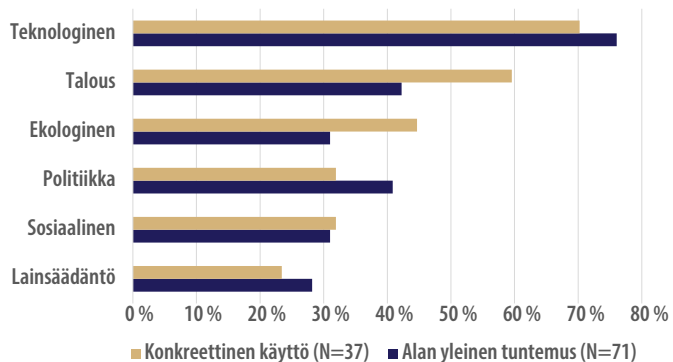
merkitystä analyysissä paljon enemmän kuin julkiset toimijat. Sen sijaan julkiset toimijat ovat kiinnostuneempia toimialan sosiaalisesta kehityksestä, mihin kuuluvat myös esimerkiksi työvoimaa koskevat kysymykset. Tulokset ovat yhteneviä raporttien eri asiakokonaisuuksien tärkeyttä koskevan kysymyksen tulosten kanssa, kun vastauksia suodatetaan vastaajan asiakasryhmän suhteen.

Kuva 7. Palveluihin toivottua sisältöä sektoreittain



Tuloksissa on eroja myös silloin, kun vastauksia suodatetaan palveluiden käyttökohteen perusteella. Asiakkaat, jotka käyttävät palveluita konkreettiseen, arvostavat taloudellisten ja ekologisten kysymysten käsittelyä selvästi muita enemmän. Sen sijaan alan yleistä tuntemusta varten lukevia kiinnostaa hieman enemmän julkisen sektorin vaikutus alaan (politiikka ja lainsäädäntö) sekä teknologia. Käyttötarkoitusten mukaan jakaumat ovat kuitenkin vaihtoehtojen suhteen melko tasaisia, lukuun ottamatta teknologian vankkaa suosiota.

Kuva 8. Palveluihin toivottua sisältöä käyttötarkoituksittain

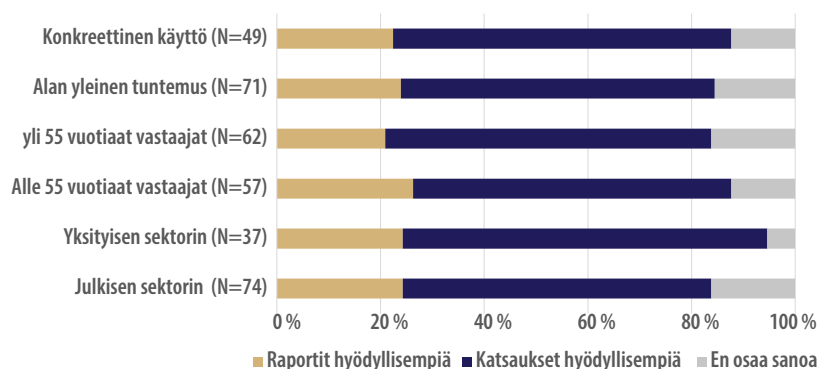


2.7 Toimialapalveluiden kehittäminen

2.7.1 Katsausten ja raporttien laajuus sekä julkaisurytmi

Alla olevassa kuvassa 9 on koottu eri ryhmien vastausten jakaumia siitä, kokevatko vastaajat raportit vai katsaukset hyödyllisemmiksi. Kaikki käyttäjäryhmät kokevat katsaukset hyödyllisemmiksi. Kaikkiaan tulos tiiviimpien katsausten suosiosta on yhtenevä sen kanssa, että yhteenvetoja ja tiivistelmiä pidettiin myös hyvin tärkeinä raporttien osina. Katsausten tärkeys asiakkaille on syytä tunnistaa Toimialapalveluiden kehittämisessä. Tulos antaa viitteitä siitä, että ainakin raporttien laajuutta voisi harkita supistettavan.

Kuva 9. Tuloksia raporttien ja katsuksien hyödyllisyydestä eri vastaajaryhmittäin



Vastaajat vaikuttavat taustoista riippumatta olevan melko tyytyväisiä palveluiden nykyiseen laajuuteen ja julkaisutahtiin. Toisin sanoen nykyisen linjan mukaiset "1 raportti ja 2 katsausta vuodessa, nykyisissä laajuuksissa" –valinnat olivat selvästi vastausjakaumien moodeja, vaikka jakaumat ovatkin hieman vinoutuneita julkaisujen laajuuksia supistaviin ja julkaisutahteja kiihdyttäviin suuntiin. Alla esitetään vielä raporttien ja katsauksien julkaisufrekvenssejä ja laajuuksia koskevien vastausten riskintaulukointi.

Taulukko 9. Ristiintaulukointi raporttien ja katsauksien laajuuksista ja julkaisutahdeista.

Raportit	Harvemmin kuin 1 vuodessa (N=16)	1 vuodessa (N=65)	Useammin kuin 1 vuodessa (N=35)
Lyhyempiä (N=37)	10	15	12
Nykyisen pituisia (N=59)	6	38	15
Pidempiä (N=20)	-	12	8
Katsaukset	Harvemmin kuin 2 vuodessa (N=22)	2 vuodessa (N=56)	Useammin kuin 2 vuodessa (N=34)
Lyhyempiä (N=27)	3	12	12
Nykyisen pituisia (N=62)	15	35	12
Pidempiä (N=23)	4	9	10

Osa taulukoinnin luokista on saatu yhdistämällä vastausvaihtoehtoja (katso liite 5.1 kysymykset 18 ja 19).

2.7.2 Kehittämiskohteet julkaisuissa

Taulukossa 10 on ristiintaulukoituna tulokset kysymyksestä, jossa tiedusteltiin kehitysehdotuksia Toimialapalveluiden julkaisuissa käytettävälle analyysille. Taulukosta ilmenee, että tiedon visualisoiminen oli selkeästi suosituin kehittämiskohde. Tämän vuoksi ei ole yllättävää, että kyseinen vastausvaihtoehto annettiin usein yhdessä muiden vaihtoehtojen kanssa.

Muiden vastausvaihtoehtojen kohdalla erityisesti ne vastaajat, jotka ilmoittivat olevansa kiinnostuneita taloudellisten indikaattoreiden käytöstä, kannattivat usein myös taloudellisten tunnuslukujen käyttämistä. Vastaavasti vastausvaihtoehdot ulkoisista kirjoittajista ja tapaustutkimusten käyttämisestä ilmenivät usein yhdessä vastauksissa. Tunnistetut vastausparit eivät ole yllättäviä, koska vaihtoehdot tukevat toisiaan. Tuloksista voidaan päätellä, että nykyistä tilastoperusteista analyysiä pidetään hyvänä, mutta sitä voisi pyrkiä kehittämään visuaalisemmaksi sekä monipuolisemmaksi ja ennakoivammaksi. Lisäksi tuloksista voi havaita, että asiakaskunnassa on kiinnostusta uudenlaisia analysointimenetelmiä kohtaan, mitä tapaustutkimukset ja ulkoiset kirjoittajat edustavat.

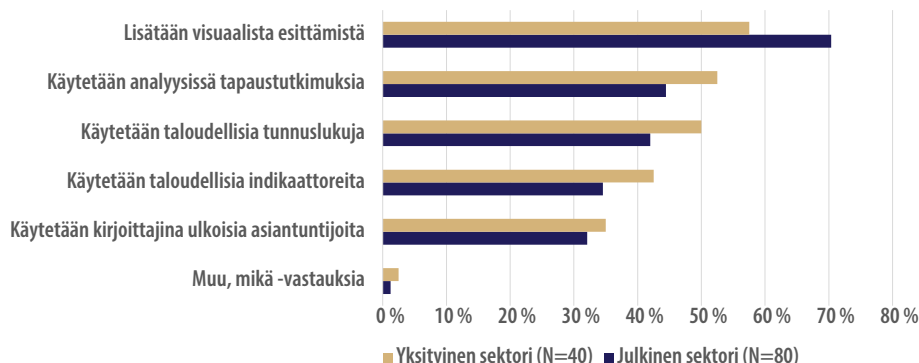
Taulukko 10. Ristiintaulukointi julkaisujen kehittämisehdotuksien tuloksista (kysymykseen vastanneita 121).

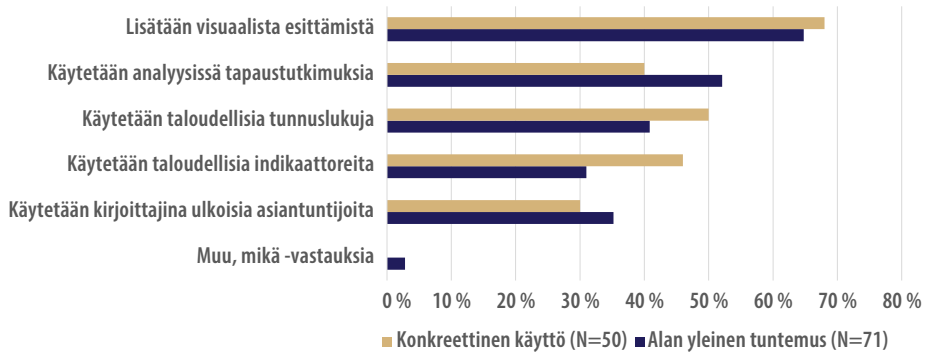
Analyysi ja esitystapoja	Tiedon visualisointi	Tapaustutkimusten käyttö	Taloudellisia tunnuslukuja	Ulkoisia kirjoittajia	Taloudellisia indikaattoreita
Tiedon visualisointi	80	32	30	23	27
Tapaustutkimusten käyttö	32	57	18	21	17
Taloudellisia tunnuslukuja	30	18	54	11	22
Ulkoisia kirjoittajia	23	21	11	40	9
Taloudellisia indikaattoreita	27	17	22	9	45

Diagonaalille asettuu yksittäisten vastausvaihtoehtojen jakauma, kun muissa soluissa on niiden vastaajien lukumäärä, jotka vastasivat sekä rivin että sarakkeen mukaisen vastauksen.

Julkisen sektorin vastaajat kannattivat enemmän tiedon visualisointia, mikä vastaa aikaisempaa tulosta siitä, että he arvostavat palveluissa sisällön käytännölläisyyttä. Vastaavasti yksityisen sektorin vastaajat painottivat taloudellisten tunnuslukujen ja indikaattorien käyttöä. Tämä tukee aikaisempaa tulosta siitä, että yksityisen sektorin toimijat arvostavat enemmän tietoa kokoavaa otetta. Käyttökohteen mukaan jaotelluissa tuloksissa molemmat verrokkiryhmät arvottavat tiedon visualisoinnin korkealle. Suurimmat erot löytyvät siinä, että konkreettista käyttöä varten lukevat arvostavat tilastoituja aineistoja, kun yleistä tuntemusta varten palveluita käyttävät arvostavat suhteellisesti enemmän tapaustutkimuksia.

Kuva 10. Suhtautuminen analyysin ja esittämisen menetelmiin sektoreittain



Kuva 11. Suhtautuminen analyysin ja esittämisen menetelmiin käyttötarkoituksittain

2.8 Toimialapalveluiden viestinnän kehittäminen

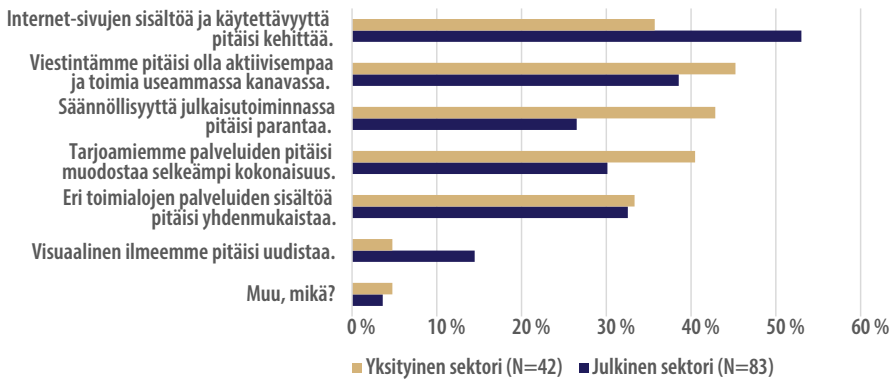
Kuvassa 12 esitetään sektorin mukaan suodatetut tulokset kysymyksestä, jossa tiedusteltiin Toimialapalveluiden viestinnällisiä kehitysideoita. Viestinnän selkeyteen ollaan tulosten mukaan tyytyväisiä. Tämä vastaa toimialaraporteista ja -katsauksista saatuja tuloksia, joiden mukaan näiden palveluiden selkeyteen ollaan pääosin tyytyväisiä (katso kappale 2.4).

Erityisesti kyselyn kehittämisehdotukset ”internet-sivujen kehittäminen” sekä ”aktiivisempi ja monikanavaisempi viestintä” saivat paljon mainintoja vastaajilta. Näistä vaihtoehtoista internet-sivujen kehittäminen keräsi enemmän vastauksia, mutta se myös jakoi eri sektoreilla toimivien vastaajien näkemyksiä. Joka tapauksessa näiden kahden vaihtoehdon suurista vastaajamääristä voi tehdä tulkinnan, että ennen kaikkea viestinnän pitäisi olla internetin eri kanavissa aktiivisempaa. Tulos ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei myös muunlaisia viestinnän kanavia kannattaisi kehittää.

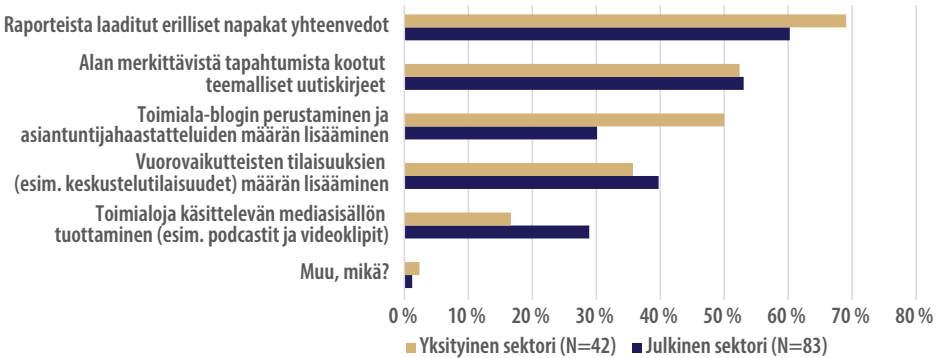
Kyselyssä tiedusteltiin myös vastaajien suhtautumista uusiin, viestintää tukeviin palveluihin. Tulokset on koottu sektoreittain kuvaan 13, josta huomataan, että suosituimmat vastausvaihtoehdot olivat toimialan teemalliset uutiskirjeet sekä toimialaraporteista laadittavat napakat yhteenvedot. Vastaajista suuri osa piti myös tilaisuuk-sien järjestämisestä, internet-sivujen blogisisältöä ja Toimialapalveluiden ulkopuo-listen asiantuntijoiden haastattelujen tekemistä kannatettavina ajatuksina. Näille vastausvaihtoehdoille voi katsoa yhteiseksi nimittäjäksi vuorovaikutteisuuden.

Kuvan 13 suodatuksen perusteella merkittävimmät erot tuloksissa julkisen sektorin ja yksityisen sektorien vastaajien kesken ovat suhtautumisessa mediasisältöön ja blogin pitämiseen. Mediasisällön tuottaminen koetaan tärkeämmäksi julkisen sektorin vastaajien keskuudessa kuin yksityisen sektorin. Tilanne on sen sijaan päinvastainen toimialoja käsittelevän blogin sekä asiantuntijahaastatteluiden kohdalla.

Kuva 12. Tuloksia Toimialapalveluiden kehittämisehdotuksista sektoreittain



Kuva 13. Tuloksia uusien palveluiden ehdotuksista sektoreittain



3 Haastatteluaineiston yhteenveto ja analyysi

Selvityksen laadullista tarkastelua varten haastateltiin kaksitoista¹¹ asiantuntijaa, jotka tunsivat Toimialapalveluita ja niiden seuraamia toimialoja. Haastateltavat edustivat Toimialapalveluiden sidosryhmiä ja valikoituivat pääosin yksityiseltä ja kolmannelta sektorilta (katso liite 5.3). Haastateltavat edustivat etupäässä elinkeinoelämän etujärjestöjä ja yhdistyksiä, mikä tasapainotti selvityksen kohdejoukkoa, sillä kyselyn vastaajat edustivat pääosin julkista sektoria.

Haastateltavien taustatuntemus Toimialapalveluista vaikutti melko vaihtelevalta. Kaikki haastateltavat tunsivat Toimialapalveluiden ydintoiminnan eli toimialaraportit ja -katsaukset. Sen sijaan muiden palveluiden suhteen tuntemus vaihteli. Seminaarit, barometrit ja Toimiala Online olivat melko tunnettuja, kun taas alueellisten kehitysnäkymien raportti oli selvästi haastateltavien keskuudessa vähemmän tunnettu. Haastateltavista enemmistö oli tutustunut vain yhden toimialan seurantaan ja julkaisuihin.

Seuraavassa analysoidaan haastatteluissa saatu aineisto ja tehdään sen perusteella teemoitettu synteesi. Analyysissä tyypitellään vastaajien näkemyksiä taustamuuttujien mukaan.

11 Yksi haastattelu oli kahden asiantuntijan ryhmähaastattelu.

3.1 Nykyiset palvelut

Haastatteluissa selvitettiin Toimialapalveluiden hyödyllisyyttä sekä sen osatekijöitä: ajankohtaisuutta, monipuolisuutta, selkeyttä sekä näkemysten ja analyysin perusteita. Hyödyllisyys ja edellä listatut ominaisuudet koettiin pääasiassa ”aivan hyväksi”. Vaikuttaisi siis siltä, että palveluissa ei ole hyödyllisyyden suhteen tällä hetkellä vakavia puutteita. Tosin hyödyllisyyden osatekijät eivät olleet myöskään erityisesti sävöittäneet.

Toimialapalvelut katsottiin hyvin turvallisiksi juuri tilastolähtöisyyden takia, eikä palveluita edes pidetty kovinkaan näkemyksellisinä tai kanta-aottavina. Esimerkiksi erilaiset kehitysskenaariot (kuten toimialan riskianalyysit) käsitellään haastateltujen mukaan julkaisuissa suhteellisen ohuesti. Merkittävin kritiikki analyysijä kohtaan kohdistui juuri niiden tilastopohjaisuuteen, josta käytännössä jokainen haastateltava huomautti. Pääasiassa tilastoihin liittyvä kritiikki koski tilastoinnin osuvuutta¹², sen karkeutta sekä menneisyyteen katsovaa otetta.

Myös monipuolisuus ja ajankohtaisuus koettiin pääasiassa hyväksi, mutta ne eivät nousseet kaikissa haastatteluissa keskeisiksi aiheiksi. Vähäistä kritiikkiäkin esiintyi. Joillain toimialoilla erilaisten alatoimialojen määrä, kuten puutuoteteollisuudessa ja matkailussa, on suuri tai toimialalla saattaa olla kosketuspintaa moniin muihin toimialoihin, kuten uusiutuvassa energiassa ja luonnontuotteissa. Tällöin toimialan seurannan monipuolisuutta tulisi pyrkiä parantamaan. Yhtenä monipuolisuutta parantavana ehdotuksena esitettiin, että eri toimialojen seurannassa voisi vuorovuosin painottaa eri alatoimialoja, mitä jo osassa seurattavia toimialoja tehdäänkin.

Toimialaraportit katsottiin selvästi tärkeimmiksi julkaisuiksi. Muista palveluista toimialabarometriin suhtauduttiin melko positiivisesti, mutta haastateltavista enemmistö tutustui sen tuloksiin lähinnä toimialaraporttien kautta.

¹² Tilastoperusteisen toimialaseurannan haasteena on se, että kaupparekisteriin ilmoitetut yritysten toimialat eivät kuvaa yritysten koko liiketoimialaa, vaan päätoimialaa.

Haastateltujen mielipiteitä jakoi eniten tieto- ja tilastopalvelu Toimiala Online. Onlinea pidettiin joko hyvin hyödyllisenä tai sitä ei juuri tunnettu. Kyseisen palvelun tunnettuutta olisi joka tapauksessa syytä parantaa. Toimiala Onlinen ansioksi todettiin siitä kootusti löytyvät laadukkaat aineistot. Haastatteluissa rohkeimmat visionäärit jopa esittivät, että Toimialapalveluiden tulisi siirtyä kokonaan Toimiala Onlinea muistuttavaan ”dashboard”-malliin, jossa tilastotiedot päivittyisivät automaattisesti Toimialapalveluiden verkkopalveluun.

3.2 Toimialapalveluiden lisäarvo

Haastatteluissa selvitettiin, miten Toimialapalveluiden lisäarvo syntyy. Alla listatut tekijät nousivat suurimmassa osassa haastatteluista esiin merkittävinä lisäarvotekijöinä:

- Toimialapalvelut tarjoavat kokonaisvaltaista tietoa.
- Jo toimialan seuraaminen koetaan arvokkaaksi.
- Toimialapalvelut luovat hyvää keskusteluyhteyttä ministeriön ja sidosryhmien välille.
- Toimialapalvelut tuottavat luotettavan ja helposti ymmärrettävän tilannekuvan, jonka varaan voi rakentaa syvemmän analyysin.

Esitettyjen lisäarvotekijöiden keskinäiset suhteet vaihtelivat. Useimmat vastaajat korostivat olevansa hyvin tyytyväisiä siihen, että ministeriö tuottaa Toimialapalveluita. Moni haastateltu myös piti Toimialapalveluiden kaltaisten palveluiden tuottamista perusteltuna – olivat ne sitten Toimialapalveluiden tai jonkun muun toimijan tuottamia. Samalla oli tulkittavissa kuitenkin se, että Toimialapalveluilla on haastateltavien mielestä hyödyntämätöntä potentiaalia. Vaikka Toimialapalvelut koetaan jo nykyisin hyödylliseksi, voisi pienillä jatkokehittämispainostuksilla tätä parantaa. Esimerkiksi edellisessä luvussa esitetyt tarpeet tiedon tiivistämisestä ja visualisoimisesta voivat olla pieniä kehityssuunnitelmia, joilla toimialan tilannekuva voitaisiin hahmottaa nykyistä helpommin.

Haastatteluissa ilmeni eroavaisuuksia siinä, kuinka tärkeinä Toimialapalveluiden julkaisuja pidettiin eri toimialoilla. Jollain toimialalla, kuten luonnontuotealalla, ei

tuoteta juurikaan vastaavia julkaisuja, jolloin Toimialapalveluiden julkaisut ovat varsin tärkeitä. Haastatteluissa tunnistettiin myös yksityisten tai kolmansien toimijoiden tuottamia julkaisuja, jotka saattavat olla Toimialapalveluiden kanssa ainakin osittain päällekkäisiä, jolloin Toimialapalveluiden julkaisut ovat suhteellisesti vähemmän merkittäviä tällaisille toimialoille. Osa haastatelluista edusti organisaatioita, joiden julkaisuja he pitivät Toimialapalveluiden kanssa kilpailevina. Tätä ei pidetty pelkästään haittana, sillä rinnakkaisilla palveluilla voisi tavoittaa esimerkiksi hieman suuremman yleisön.

3.3 Toimialapalveluiden strategia ja keskeiset asiakasryhmät

Lähes jokaisessa haastattelussa merkittävimäksi teemaksi nousi Toimialapalveluiden strategia.¹³

Haastatteluissa nousi esille se, ettei Toimialapalveluiden strategiaa tunnettu, eikä siten myöskään Toimialapalveluiden missiota tai visiota. Haastatelluista useimmat nostivat tämän esiin puutteena. Lisäksi useat olivat hieman epävarmoja arvioimaan Toimialapalveluiden suoriutumista, koska tuntematta strategiaa oli vaikeaa ottaa kantaa sen toteutumiseen. Esimerkiksi julkisten ja yksityisten toimijoiden tarpeet ovat erilaisia, joten palvelun arvioimiseksi tulee tietää, mitä asiakasryhmää haluttaisiin ensisijaisesti palvella.

Haastatteluissa katsottiin, että Toimialapalvelut voivat vaikuttaa julkisen sektorin ja kolmannen sektorin toimijoiden kautta toimialan yrityskenttään. Tällä huomiolla katsottiin olevan linkki toiseen merkittävään strategiseen kysymykseen: mitä Toimialapalvelut haluavat saada palveluillaan aikaan.

Haastatteluissa todettiin, että tiedon tuottaminen on jo itsessään arvokasta, mutta useimmat haastatellut vaikuttivat odottavan, että Toimialapalveluiden keskeinen tavoite olisi saada jotain konkreettista aikaan. Toisin sanoen tuotetulla tai kootulla tiedolla voitaisiin tavoitella vaikutuksia alan toimijoissa. Käytännössä tieto voi

¹³ Strategialla viitattiin haastatteluissa pitkän aikavälin suunnitelmaan, joka määrää työn ohjaamista ja kehittämistä. Strategiaan katsottiin lukeutuvan myös toiminnan missio eli toiminta-ajatus, mitä viime kädessä tehdään, sekä toiminnan visio eli näkemys siitä, minkälaiseksi toiminnan halutaan kehittyvän.

vaikuttaa toimialakenttään useita kanavia pitkin. Tietoa voi käyttää eri sektoreilla esimerkiksi strategiseen suunnitteluun, investointipäätöksiä tueksi tai vaikkapa asiakaspalveluun tai asiantuntijatyössä. Joka tapauksessa, Toimialapalveluiden työlle kannattaisi haastatteluiden perusteella harkita konkreettisia tavoitteita.

Strategiaan liittyvät keskeiset kysymykset koskivat haastateltujen mukaan Toimialapalveluiden asiakkaita ja asiakasryhmiä varsin läheisesti. Eri asiakasryhmät ja tietotarpeet katsottiin niin erilaisiksi, että Toimialapalveluiden olisi syytä harkita asiakaskunnan tarkennusta. Nykyisen konseptin nähtiin palvelevan parhaiten julkisen sektorin toimijoita sekä pieniä toimijoita, jotka asettuvat osittain julkiselle sektorille tai kolmannelle sektorille. Näitä olivat esimerkiksi toimialajärjestöt ja kehittämissyhtiöt. Tällöin Toimialapalveluiden katsottiin vaikuttavan toimialojen yrityskenttään epäsuorasti muiden toimijoiden kuten ELY-keskusten ja TE-toimistojen välityksellä.

Johtopäätöksenä voi todeta, että Toimialapalveluille tulisi luoda strategia, joka ohjaa selkeästi työtä. Strategiset valinnat luovat perustan toiminnalle ja siten myös kehittämiselle. Strategian julkaiseminen puolestaan parantaisi läpinäkyvyyttä.

3.4 Painopistevalinnat seurannan sisällöissä

Toimialapalveluiden sisällön painopisteiden valinnalla tarkoitetaan sitä, minkälaisia aiheita julkaisuissa ja seminaareissa käsitellään ja millä tavalla. Haastattelujen pohjalta on nostettu käsiteltäviksi painopisteiksi seurattavien toimialojen valinta, sisällön suhde julkisen sektorin ohjelmiin ja toimiin, toimialojen tarkastelun maantieteellinen taso sekä keskittyminen joko tilastojen tai ennakoinnin tarkasteluun. Seuraavaksi tarkastellaan tarkemmin edellä mainittuja neljää palvelusisällön painopistettä.

Toimialojen valinta

Keskeisin Toimialapalveluiden strateginen valinta on se, mitä toimialoja päätetään seurata. Haastatellut olettivat toimialavalintojen perimmäisiksi motiiveiksi toimialojen kasvupotentiaalin tai jonkin toimialan erityispiirteen, jolloin seuranta olisi linjassa rahoittavien ministeriöiden strategisten tavoitteiden kanssa. Konkreettiset

kriteerit toimialojen valinnassa eivät kuitenkaan olleet kaikille haastatelluille selvät. Toimialajakoa pohdittiin seuraavasti:

- Toimialojen kasvupotentiaali ja kansantaloudellinen merkitys vaikuttivat toisiinsa nähden epäsuhteisilta.
- Toimialajaon pohjautuminen tilastoinnin TOL-luokituksiin jäi epäselväksi.
- Toimialajaon katsottiin painottavan tuottavaa teollisuutta palveluiden kustannuksella.

Myös toimialojen välillä pk-sektorin painotus nousi haastatteluissa esiin. Osassa haastatteluista korostettiin, että eri toimialojen markkinarakenteet vaihtelevat, jolloin pk-yritystenkin merkitys toimialalle vaihtelee. Yleisesti ottaen pk-painotusta pidettiin haastatteluissa hyvänä ja perusteltuna, mutta osalla toimialoista, esimerkiksi elintarviketeollisuudessa ja puutuotealalla, tunnistettiin, että muutama suuri yritys tuottaa valtaosan toimialan liikevaihdosta.

Toimialapalveluiden sekä julkisen sektorin ohjelmien ja toimien suhde

Osa haastatelluista katsoi, että jo toimialavalintojen taustalla on myös motiiveja edistää valittuja toimialoja. Kulloinkin voimassa olevan hallitusohjelman voikin ehkä ajatella vaikuttavan siihen, mitä toimialan sisäisiä alatoimialoja kulloinkin seurataan ja tuodaanko julkaisuissa esille toimialalle kohdistettuja julkisen sektorin ohjelmia ja toimia. Ylipäättään Toimialapalveluiden ja julkisen sektorin toimintaan liittyvän sisällön esittäminen oli haastatelluille kysymys, jonka vastauksissa oli havaittavissa hajontaa ja jakolinjoja.

Haastatteluissa kysyttiin, välittykö Toimialapalveluista julkisen sektorin toiminnan tai politiikan vaikutus. Esimerkkeinä tästä annettiin vaikkapa lainsäädännön, hallitusohjelman tai julkisten sektorin ohjelmien esittely. Haastateltujen näkemykset ja kauhuivat sen mukaan, olivatko he havainneet tällaista sisältöä vai eivät.¹⁴ Lisäksi

¹⁴ Niille, jotka eivät olleet havainneet julkisen sektorin toiminnan tai politiikan sisältöä, esitettiin jatkokysymyksenä, miten he suhtautuisivat ajatukseen tällaisesta sisällöstä. Tähän kysymykseen saadut vastaukset mukailivat samaa kahtiajakoa, kuin niiden vastaajien suhtautumisissa, jotka olivat jo entuudestaan havainneet julkisen sektorin toiminnan tai poliittisten aloitteiden sisältöä Toimialapalveluissa.

haastateltujen vastaukset suhtautumisesta julkisen sektorin toimiin jakautuivat tasaisesti kahden alla esitetyn näkemyksen välille.

Julkisen sektorin ohjelmien ja toimien käsittelyä kannattaneet nostivat tällaisen sisällön eduiksi näkemyksellisyyden lisäämisen palveluissa. Lisäksi joillain toimialoilla julkisen sektorin toimien merkitystä pidettiin niin suurena, että se on merkittävänä muutosvoimana kannattavaa pitää esitellä. Eräillä toimialoilla julkisen sektorin toimien merkitys taas katsottiin niin pieneksi, ettei sen esittäminen aiheuta ongelmia.

Kriittisemmin suhtautuneet pelkäsivät julkisen sektorin ohjelmien ja toimien esittelyn heikentävän Toimialapalveluiden luotettavuutta. Toimialojen seurannan pelättiin myös muuttuvan poukkoilevammaksi, jos se muutettaisiin esimerkiksi kulloinkin voimassa olevaa hallitusohjelmaa mukailevaksi. Kriittisemmin suhtautuneet odottivat myös Toimialapalveluilta tasapuolisuutta ja neutraaliutta.

Maantieteelliset rajaukset

Toinen haastatteluissa mielipiteiden jakautumista aiheuttanut kysymys oli julkaisuiden sisällön maantieteelliset painopisteet. Haastateltavilta kysyttiin, näkivätkö he Toimialapalvelut enemmän alueellisena vai valtakunnallisena tiedontuottajana. Yleisin vastaus oli, että molempien tasojen tiedolle on kysyntää ja että ne tukevat toisiaan. Kun haastateltavia pyydettiin asettamaan alueellinen ja valtakunnallinen tiedontuottamisen taso tärkeysjärjestykseen, syntyi vastauksissa hajontaa.

Ne, jotka pitivät valtakunnallista tiedontuottamista tärkeämpänä, katsoivat, että se sopisi ministeriön rooliin kansallisen tason toimijana. Osa haastatelluista edusti myös toimialoja, joilla alueelliset erot eivät ole merkittäviä, tai toimiala on jo entuudestaan keskittynyt tietyille alueille. Lisäksi lukijoiden oletettiin kykenevän asettamaan valtakunnallinen tieto ja näkemys alueelliseen kontekstiin. Muutama haastateltu myös korosti, että alueellinen seuranta saattaisi johtaa alueiden väliseen kilpailuun Toimialapalveluiden huomiosta. Muutama haasteltava jopa katsoi, että Toimialapalveluiden kannattaisi tavoitella kansainvälistä seurantaa ja raportoida toimialan kansainvälisestä kehityksestä.

Alueellista tiedontuotantoa tärkeämpänä pitäneet totesivat sen tarjonnan olevan vähäistä ja toisaalta sen kysynnän olevan suurta. Osassa haastatteluista asian tuntijat pitivät kyseisen tiedon tuottamista erityisesti julkisen sektorin toimesta

hyödyllisenä, koska koordinoitusti tuotettu alueellinen tieto on yhteismitallista ja siksi vertailukelpoista, mikä muutoin toteutuu vain harvoin. Useassa haastattelussa nousi myös esiin alueellisen tiedon etuna se, että toimialojen taloudellisessa kehityksessä voi olla suuria alueellisia eroja. Tällöin valtakunnallisesti ”keskiarvoistava” tieto voi johtaa harhaan ja olla heikosti hyödynnettävää. Enemmistö haastateltavista kuitenkin katsoi alueellisen tarkastelun olevan haastavaa, koska se vaatisi selvästi enemmän resursseja.

Muutama haastateltu huomautti myös alueellisesta tiedontuottamisesta puhuttaessa, että myös tämä raja on strateginen kysymys, jonka vastaus riippuu siitä, missä tehtävissä palveluita käytetään tai missä niitä haluttaisiin käytettävän.

Tilastoperusteisuudesta ennakkointiin

Haastatteluissa tiedusteltiin myös sitä, mikä tulisi olla Toimialapalveluiden julkaisujen suhde tilastoihin sekä tulevaisuuden ennakkointiin. Ennakointi on riippuvaista tilastoista, koska tulevaisuudenkuvia rakennetaan nykytiedon varaan. Ennakointia ei siis pysty tekemään ilman tilastotietojen käyttöä, ja siksi kyse onkin oikeastaan siitä, kuinka pitkälle Toimialapalveluissa tehtävää analyysiä halutaan viedä ennakoivampaan suuntaan. Ennakoimisen suhteen haastateltavien näkemykset jakautuivat: osa halusi pitäytyä pelkästään nykytilan esittämisessä tilastojen valossa, kun hienoinen enemmistö piti ennakoimisen lisäämistä tärkeämpänä.

Lähes kaikki haastatellut mainitsivat, että tilastoihin perustuva analyysi painottuu aina menneisyyden kuvaamiseen. Vahvasti tilastoja ja julkaisuiden koostavaa otetta kannattaneet katsoivat, että tällaista nykytilan kuvaamista on ehdottoman tärkeää jatkaa. Nykytilan kuvaamiseen keskittyvien julkaisujen eduksi haastatellut nostivat erityisesti:

- Raporttien tilastoperusteinen ote kuvaa hyvin toimialan pitkän aikavälin kehitystä ja rakennetta.
- Raportit antavat hyvän perustan toimialaa koskevalle ennakoimiselle.

Muutama haastateltu myös korosti, että ministeriöillä on enemmän rajoitteita ennakkoinnissa, koska niiltä toivotaan neutraalisuutta. He vaikuttivat myös ajattelevan,

että ministeriöiden kynnys ottaa riskiä, joka aina liittyy ennakointiin, on korkeampi kuin muilla toimijoilla.

Enemmistö haastatelluista kannatti kuitenkin ennakoinvampia ja ylipäättään rohkeammin kantaaottavampia julkaisuja. Eduiksi nähtiin muun muassa se, että ennakoointia kohtaan on enemmän kysyntää ja kiinnostusta sekä käyttöä esimerkiksi yritysten operatiivisessa työssä.

Haastatteluissa siis nähtiin sekä ennakoimiselle että tilastoja kokoavalle nykytilan kuvaamiselle käyttöä.

3.5 Verkostomainen työskentelytapa

Toimialapalveluiden toimintatavat ja organisoituminen nousivat haastatteluissa teemaksi varsinaisen kysymyspatteriston ulkopuolelta. Tällä viitattiin viimekädessä siihen, kuka Toimialapalveluiden julkaisuja kirjoittaa. Nykyisin toimialojen julkaisujen kirjoitustyön organisoinnissa on selviä eroja, vaikka käytännössä kaikilla toimialapäälliköillä on osaamistiimi, joka kommentoi esimerkiksi raportteja ja katsauksia ennen niiden julkaisua. Selkeä jakolinja menee kuitenkin siinä, kirjoittaako toimialapäällikkö itse jokaisen raportin osan, vai jakaako hän osia kirjoitustyöstä omille asiantuntijaverkostoille, toimien itse sekä kirjoittajana että fasilitaattorina.

Haastatelluista lähes kaikki katsoivat, että työn tekeminen asiantuntijaverkostoissa olisi erittäin kannattavaa. Perusteluina verkostoiden puolesta esitettiin erityisesti se, että julkaisuissa käsiteltäisiin alaa monipuolisemmin ja asiantuntemus olisi syvällisempää. Etenkin ministeriöiden välistä yhteistyötä peräänkuulutti haastatteluissa useampi, koska monet toimialoihin liittyvät kysymykset koskettavat useamman ministeriön hallinnon alaa. Lisäksi raportteja pidettiin hyvin raskaina työrupeamina, jos ne jäivät täysin yhden toimialapäällikön vastuulle.

Sen sijaan verkostossa työskentelyn heikkoudeksi katsottiin, että julkaisujen tyylin yhtenäisyys saattaisi heiketä. Osassa haastatteluita kävi myös ilmi, että verkostotyöskentelyn organisoimisessa ja käytännöissä olisi varaa kehittyä.

Osassa haastatteluja esitettiin myös julkaisujen ulkoistaminen mahdollisuutena. Sitä ehdottaneet katsoivat, että Toimialapalveluiden olisi helpompaa toimia kevyemmän organisaation voimin ja samalla julkaisuissa voitaisiin syventää asiantuntemusta ja näkemyksellisyyttä, jos niitä tuottaisivat yksityiset konsultit. Muutama haastateltava näki konsultit myös mahdollisuutena testata uutta Toimialapalveluissa. Haastatteluissa nousi esiin esimerkki uusien erityisosaamista vaativien osioiden lisäämistä toimialaraportteihin, joita voisi toteuttaa aluksi konsulttien tuottamina, jolloin kyseisten osioiden vastaanottoa ja hyödyllisyyttä voisi testata asiakaskunnassa. Vastaavasti myös uusien toimialojen seurannan voitaisiin aloittaa tilaamalla konsultilta pilottihankkeena toimialaraportti ennen kuin uutta toimialapäällikköä aletaan etsiä työpaikkailmoituksin.

3.6 Uusia trendejä ja teemoja

Haastatteluissa tiedusteltiin, minkälaiset talouden trendit tai toimialat ovat nyt ajan-kohtaisia tai merkittäviä. Vastaukset olivat toimialan rakennetta koskevia huomioita tai taloutta läpileikkaavia teemoja, jotka eivät noudata toimialaluokitusta. Osa vastaajista korostikin ylipäättään sitä, että toimialajaot ovat hämärtyneet kiihtyvällä tahdilla. Toisin sanoen, yritykset ovat monialaisia ja erilaiset liiketoiminnot linkittyvät toisiinsa. Näistä syistä yritysten kokonaisliiketoiminnan seuranta toimialapohjaisesti on myös entistä vaikeampaa.

Varsinaisia uusien toimialojen ehdotuksia haastatteluissa tehtiin vain yksi, joka oli liikenne ja logistiikka. Tämäkään ehdotus ei noussut vastauksista suoraan esille, vaan eri haastatteluissa ilmenneiden asiayhteyksien kautta. Uusien seurattavien toimialojen niukka määrä oli yllättävä, sillä osa haastatelluista esitti kritiikkiä nykyistä toimialajakoa kohtaan, joten ehdotuksia uusista toimialoista olisi voinut odottaa enemmän. Sen sijaan toimialoja läpileikkaavia teemoja, jotka muokkaavat eri alojen liiketoiminnan kehitystä, löytyi suuri määrä. Nämä teemat on alla jaettu kahteen luokkaan: teknologian mahdollistamat ja muut teemat. Näistä teemoista annetaan esimerkkejä riippuen siitä, millä aloilla ne tunnistettiin merkittäviksi. Seuraavan lisätauksen teemoja kannattaa siis haastateltujen mukaan pitää silmällä eri toimialojen seurannassa tai pohtiessa uusia toimialoja, joilla teemat olisivat erityisen ajankohtaisia.

Teknologian mahdollistamat teemat:

- Digitalisaatio
(kaikki seuratut toimialat)
- Analytiikka
(luonnontuotteet, elintarvikkeet, uusiutuva energia)
- Automaatio ja robottien käyttö
(puutuoteteollisuus, kaivosteollisuus)
- Alustatalous
(matkailu)
- Jakamistalous
(matkailu)

Muut teemat:

- Vastuullisuus ja läpinäkyvyys
(SOTE, luonnontuotteet)
- Lainsäädännön muutokset
(SOTE, uusiutuva energia)
- Kiertotalous
(elintarvikkeet, uusiutuva energia)
- Kulutustrendit
(elintarvikkeet, matkailu)
- Kaupungistuminen
(matkailu, puutuoteteollisuus)
- Työvoima ja osaaminen
(kaivosteollisuus, puutuoteteollisuus)
- Ilmastonmuutos
(puutuoteteollisuus, elintarvikkeet)

3.7 Viestinnän kehittämisen tarve

Valtaosa haastateltavista toi painokkaasti esille, että viestintä on yksi Toimialapalveluiden tärkeistä kehittämiskohteista. Nykyistä Toimialapalveluiden viestintää haastateltavat kuvasivat esimerkiksi vaatimattomaksi, perinteiseksi sekä heikosti näkyväksi. Haastateltavat tosin tunsivat Toimialapalvelut entuudestaan, joten he olivat jo suoran viestintämme parissa, jolloin he eivät ehkä kiinnitäkään huomiota Toimialapalveluiden viestintään. Huolestuttavaa kuitenkin on, että useimmat haastateltavat eivät muistaneet koskaan törmänneensä Toimialapalveluiden ulkoiseen viestintään missään mediankanavassa.

Useat haastateltavat korostivat viestinnän yhteyttä strategisiin kysymyksiin. Strategiaan nähtiin kaksi kytköstä – asiakaskunnan määrittely sekä asetettujen tavoitteiden saavuttaminen. Käytännössä viestinnässä asiakasryhmä jakautui kahteen: toimialan asiantuntijoihin ja suureen yleisöön. Enemmistö haastateltavista nosti esille asiantuntijat mielekkäämpänä kohderyhmänä ja tällöin viestinnässä suositeltiin esimerkiksi toimialan tapahtumia, talouspainotteisia lehtiä sekä sosiaalista mediaa¹⁵ viestinnän kanavina. Ne haastateltavat, jotka visioivat yleisempää medianäkyvyyttä, esittivät esimerkiksi maakuntalehdet hyviksi kanaviksi Toimialapalveluille. Joka tapauksessa viestintä voidaan katsoa tärkeäksi välineeksi, jolla Toimialapalvelut voivat tavoittaa halutut asiakasryhmät.

Toimialapalveluiden viestinnässä kannattaa haastateltujen mukaan kiinnittää huomiota aktiiviseen ja terävään otteeseen. Aktiivisuudella haetaan viestinnän säännöllisyyttä ja aloitteellisuutta osallistua julkiseen keskusteluun. Haastateltavat kuitenkin katsoivat, että mediassa näkyvyyden saaminen edellyttää käytännössä nykyistä rohkeampaa näkemyksen ottamista esimerkiksi ennakkoinnissa. Terävyydellä puolestaan viitataan siihen, että viestinnän kannattaisi olla tiivistä ja karsittua eli viestien pitäisi rakentua yksittäisten ydinteesien varaan.

¹⁵ Erityisesti Twitter ja LinkedIn katsottiin haastatteluissa asiantuntijoiden suosimiksi sosiaalisen median kanaviksi.

4 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Käytettyjen menetelmien tulokset ovat pääasiassa varsin yhteneviä ja antavat kuvan Toimialapalveluiden ydinkäyttäjärhymistä. Merkittävimmät erot menetelmien tuloksissa pohjautuvat kohdejoukkojen erilaisiin profiileihin sekä koskevat palveluiden käyttökohteita ja niiden tuottamaa lisäarvoa. Molemmilla menetelmillä havaittiin, että julkisen sekä yksityisen sektorien asiakkaat käyttävät ja hyötyvät Toimialapalveluista hieman eri tavoin. Aineistojen ja menetelmien tulosten erojen ei arvioida aiheuttaneen merkittävää harhaa tuloksiin, vaan ne pikemminkin täydentävät toisiaan.

Kyselyyn ja haastatteluihin osallistuneet arvioivat Toimialapalveluiden yleisen laatuksen pääosin korkeaksi, mikä antaa palvelukokonaisuuden kehittämislle hyvän lähtökohdan. Eri julkaisuista raportti on edelleen selvästi suosituin, vaikka muitakin julkaisuja käytetään melko paljon. Eri toimialoista liike-elämän ja matkailun julkaisut ovat suosituimpia, kun taas kaivos- ja luonnontuotealan julkaisut kiinnostavat vähemmän. Julkaisuissa erityisesti toimialan markkinatilannetta kuvaavat ja kehitystä ennakoivat osat ovat käytetyimpiä, kun taas investointeja ja TKI:tä käsittelevät osat herättävät vähiten mielenkiintoa.

4.1 Toimialapalveluiden nykytila

Toimialaraporttien ja -katsauksien laadukkuus ja siihen vaikuttavat tekijät (hyödyllisyys, selkeys, ajankohtaisuus, monipuolisuus, analyysit) arvioitiin pääosin hyviksi. Edellä mainituille ominaisuuksille annettiin keskimäärin arvosana 4/5. Erityisesti näiden palveluiden ”yleinen hyödyllisyys” arvioitiin kyselyn tuloksissa korkeammaksi

kuin muut tekijät. Toisaalta esimerkiksi ajankohtaisuuden katsottiin vähenevän tilastojen mittavan käytön vuoksi. Lisäksi tilastoaineistojen katsottiin antavan liian kargeita ja keskiarvoistavia tuloksia, jotka eivät tuo esiin riittävästi alatoimialojen välisiä eroja. Osa haastateltavista toivoi myös Toimialapalveluiden parantavan seurannan monipuolisuutta lisäämällä ministeriöiden välistä yhteistyötä toimialaraporttien tuottamisessa.

Raporttien ja -katsausten sisältämät analyysit ja näkemykset saivat myös varsin positiivisia arvioita. Tosin niitä pidettiin erittäin turvallisina ja maltillisina; kannanotoja näissä julkaisuissa ei juurikaan ole. Selvityksen tulokset viittasivat siihen, että tilastoaineistoja voisi täydentää uusilla tiedoilla, kuten ennustevoimaisilla indikaattoreilla. Kantaaottavammalla tyylillä voitaisiin myös paikata tilastopohjaisen analyysin ajankohtaisuuden puutteita. Lisäksi tilastoaineistojen esitystapaa voisi kehittää visuaalisempaan suuntaan. Myös tapaustutkimusten sekä ulkopuolisten kirjoittajien ja verkostojen käyttöä julkaisujen tuottamisessa kannatettiin.

Selvityksen rohkein kehittämisidea nousi esiin haastatteluissa ja se koskee Toimialapalveluiden kehittämistä kohti automaattisesti päivittyvää internet-palvelua (ns. dashboardia). Se lisäisi huomattavasti Toimialapalveluiden tarjoamien tietojen ajantasaisuutta. Lisäksi se vapauttaisi toimialapäälliköiden aikaa muuhun seurantaan, jolloin analyysien laadukkuuden ja toimialan seurannan monipuolisuus kehittyisivät. Ehdotus on nykyisistä palveluista lähimpänä Toimiala Onlinea, jota käsiteltiin osassa haastatteluja. Niissä ilmeni, että Toimialapalveluiden ohjaaminen kohti ”dashboard”-mallia saattaisi myös jakaa asiakkaiden mielipiteitä.

Kyselyssä yleisin annettu vastaus oli, että julkaisuja luetaan yleisesti ”asiantuntemusta” varten, mikä tukee käsitystä Toimialapalveluiden monikäyttöisyydestä (katso liite 5.1 kysymys 2). Eri toimialoista erityisesti matkailua, liike-elämän palveluita sekä elintarvikealaa seuraavat asiakkaat ovat kiinnostuneita usein myös muista toimialoista. Sen sijaan luonnontuotealan ja ennen kaikkea kaivosalan palveluita hyödynnetään kyselyn tuloksien perusteella itsenäisimmin, eli näiden käyttäjät ovat harvemmin tutustuneet muiden toimialojen palveluihin.

Toimialaraporttien tulevaisuuden näkymiä ja trendejä käsitteleviä osia pidettiin tärkeimpinä. Myös toimialan markkinatilannetta tarkastelevat osat, tiivistelmät ja yhteenvedot arvioitiin erittäin hyödyllisiksi. Selvityksen tuloksista kuitenkin havaitaan, että vastaajaryhmien välillä oli eroja. Vaikuttaa esimerkiksi siltä, että julkisen

sektorin edustajille työvoimaa ja osaamista sekä investointeja ja TKI:tä koskeva sisältö raporteissa on tärkeämpää kuin yksityisen sektorin edustajille. Sen sijaan yksityisen sektorin vastaajat kokivat yritysten taloudellista tilaa käsittelevän sisällön suhteellisesti tärkeämmäksi.

4.2 Toimialapalveluiden strategia

Tämän selvityksen keskeisin tulos on ehdotus selkeään strategian laatimisesta Toimialapalveluille. Strategian tarve tunnistettiin pääasiassa haastatteluissa, joissa lähes jokainen haastateltava nosti sen tärkeyden esiin. Toimialapalveluiden strategia vaikutti siis jääneen ainakin haastatelluille asiantuntijoille epäselväksi.

Haastateltavat nostivat erityisesti esiin strategiaan liittyvät kysymykset, jotka Toimialapalveluiden kehittämisessä pitäisi määritellä:

- mitä asiakaskuntaa Toimialapalvelut tavoittelee ja
- mihin tarkoitukseen Toimialapalveluita halutaan käytettävän.

Haastateltavat suosittelivat, että Toimialapalveluissa määriteltäisiin asiakaskunta, jota se ensisijaisesti pyrkii palvelemaan. Tämän johtopäätöksen taustalla on havainto siitä, että eri asiakasryhmien tarpeet voivat olla hyvin erilaisia ja joskus jopa päinvastaisia. Tällöin palveluiden kehittäminen olisi hyvin haastavaa tai jopa mahdotonta ilman kohdeyleisön määrittämistä.

4.3 Asiakasprofiilit

Asiakaskunnan tunnistaminen tapahtui pääasiassa kyselyn avulla. Toimialapalveluiden asiakaskunnasta valtaosa näyttäisi toimivan julkisella sektorilla. Tähän tulokseen vaikuttivat myös käytetyt yhteystiedot. Toimialapalveluiden asiakkaita tavoitettiin tasaisesti kaikkialta Suomesta. Sen sijaan kansainvälisten toimijoiden käyttämäksi palveluksi Toimialapalveluita ei voi luonnehtia. Yrityssektorin asiakkaat vaikuttavat olevan kooltaan pieniä ja tarjoavat usein konsulttipalveluita. Sen sijaan ELY-keskukset ovat selvästi julkisen sektorin asiakkaista suurin käyttäjäryhmä.

Asiakaskunnan tarkempi tunnistaminen on tärkeää strategian ja toiminnan kehittämisen kannalta. Toimialapalveluilla olisi esimerkiksi varaa kasvattaa nuorten aikuisten lukijakuntaa, mutta palveluiden kehittämisessä kannattaa silti huomioida myös nykyisen lukijakunnan tarpeet. Muutoksia kannattaa toteuttaa vaiheittain, eikä etabloitunutta asiakaskuntaa saisi unohtaa. Esimerkiksi haastatteluissa suositettiin Toimialapalveluiden kohderyhmän rajaamista tarkemmin julkiseen ja kolmanteen sektoriin, joista ensimmäinen muodostaa jo nykyisin suurimman asiakasryhmän.

4.4 Lisäarvon keskeisimmät tekijät

Selvityksessä tarkasteltiin myös sitä, mistä tekijöistä Toimialapalveluiden tuottama lisäarvo muodostuu. Lisäarvon muodostumisen osatekijät katsottiin tärkeiksi palveluiden jatkokehittämisen kannalta. Asiakasryhmien välisiä eroja tunnistettiin erityisesti kyselyn vastausten perusteella.

Julkisen sektorin vastaajille lisäarvo muodostuu useammista tekijöistä ja he vaikuttavat kaipaavan eheää kokonaiskuvaa toimialasta. Julkisen sektorin asiakkaat arvostavat myös palveluiden helppoa hyödynnettävyyttä vertailuryhmiä enemmän. Yksityisen sektorin vastaajille puolestaan palveluiden maksuttomuus sekä luotettavan ja vaikeasti saatavilla olevan tiedon kokoaminen tunnistetaan merkittäviksi lisäarvotekijöiksi. Yksityisen sektorin vastaajat vaikuttavat hakevan Toimialapalveluista erityisesti omaa liiketoimintaa lähellä olevaa tietoa.

Haastatteluissa tunnistettiin osin samoja lisäarvotekijöitä kuin kyselyn vastauksissa, mutta myös muita tekijöitä. Haastatteluiden perusteella Toimialapalveluilla näyttäisi olevan ministeriön johtamana verkostona luotettavan toimijan maine. Lisäksi toimialojen pitkäjänteinen seuranta ja dokumentointi katsottiin arvokkaaksi aineiston tuottamiseksi, jonka pohjalta voidaan tunnistaa pitkän aikavälin trendejä sekä rakenteellisia muutoksia. Toimialapalveluiden nähtiin myös antavan toimialasta hyvän perustietämyksen ja tilannekuvauksen, joiden pohjalta on mahdollista syventää analyysiä. Lisäksi muutama haastateltava korosti sitä, että Toimialapalveluiden organisoima alueellisen tiedon kokoaminen ja analysointi tuottavat yhteismitallista tietoa, mikä mahdollistaa vertailun.

Muuna lisäarvotekijänä haastateltavat esittivät sen, että ministeriöt kohdistavat resursseja toimialan seurantaan. Tämän voi tulkita viittaavan esimerkiksi siihen, että eri toimijoiden välille muodostuu hyvä keskusteluyhteys, jolloin toimialan intressit tulisivat paremmin esille myös ministeriöissä. Haastatteluissa ilmeni myös, että Toimialapalvelut tuottavat joidenkin kolmannen sektorin toimijoiden kanssa osin päällekkäisiä julkaisuja. Tätä kannattaa selvittää ja mahdollisuuksien mukaan välttää. Toisaalta eri toimijoilla voi olla erilaisia intressejä, ja rinnakkaisilla julkaisuilla voidaan tavoittaa laajempi kohdejoukko.

4.5 Painopisteet toimialojen seurannassa

Selvityksessä käsiteltiin myös Toimialapalveluiden painopistevalintoja. Näitä sisällön painopisteitä erottautui yhteensä neljä: seurattujen toimialojen valinnat, Toimialapalveluiden suhde julkisen sektorin ohjelmiin ja toimiin, analyysin alueellinen rajaus sekä Toimialapalveluiden suhde ennakointiin ja näkemyksellisyyteen.

Toimialapalveluiden seuraamien toimialojen valinnat arvioitiin sekä kyselyn että haastatteluiden perusteella osuviksi. Tuloksissa esitettiin toki kehitysehdotuksia nykyisten toimialojen seurantaan sekä tunnistettiin useita niiden kehitykseen vaikuttavia trendejä. Erityisesti kiertotaloutta pidettiin merkittävänä, mutta lisäksi teknologiseen kehitykseen perustuvat trendit nousivat usein esiin aineistosta. Sen sijaan uusia ehdotuksia seurattaviksi toimialoiksi tehtiin vain kaksi: liikenne ja infrastruktuuri sekä kone- ja laitevalmistus. Haastatteluissa kävi ilmi, etteivät seurattavien toimialojen valintaperusteet olleet kaikille haastateltaville selviä, millä on yhteys siihen, ettei Toimialapalveluiden strategisia valintoja pidetä selkeinä tai niitä ei tunneta.

Kyselyssä oli mahdollista esittää näkemys siitä, kuinka paljon Toimialapalveluissa käsiteltäisiin toimialan yhteyksiä julkisen sektorin ohjelmiin ja toimiin. Vastaajat eivät priorisoinet kyseistä vastausvaihtoehtoa keskeisimpien joukkoon. Haastatteluissa aihe herätti puolestaan eriäviä mielipiteitä ja sitä tulkittiin monella eri tavalla. Toimialapalveluiden suhdetta julkisen sektorin ohjelmiin ja toimintaan voi pitää haastavana, ja tämän vuoksi kannattaa tavoitella mahdollisimman suurta läpinäkyvyyttä ja avoimuutta.

Osa haastatelluista piti tilastoihin perustuvan kokonaiskuvan rakentamista Toimialapalveluiden keskeisenä tehtävänä. Luotettavan ja pitkän aikavälin muutoksia peilaavan kokonaiskuvan luomista pidettiin tärkeänä, eikä se saisi jäädä ennakkoinnin jalkoihin. Kokonaiskuva antaa myös pohjan syvemmälle analyysille. Enemmistö haastatelluista kuitenkin näki, että Toimialapalveluiden tulisi ennakoida ja ottaa enemmän kantaa toimialojen kehitykseen. Perusteiksi esitettiin, että sellaiselle tiedolle on enemmän käyttöä ja se herättäisi kiinnostusta. Myös kyselyssä toimialareporttien juuri ennakkointia käsitteleviä osia pidettiin vastauksien perusteella ylivöimäisesti tärkeimpinä. Haastatteluissa kuitenkin todettiin, että ministeriön ”vapausasteet” olisivat muita toimijoita kapeampia tehdä rohkeita analyysijä.

Viimeisenä painopisteenä käsiteltiin Toimialapalveluiden julkaisuiden maantieteellisiä rajoituksia. Koko aineiston tasolla tuloksista voi päätellä, että sekä alueelliselle että valtakunnalliselle tiedolle on käyttöä, ehkä myös kansanvälisellekin (esimerkiksi matkailussa). Kansallisen tason seurannan tärkeyttä korostivat noin puolet kyselyn vastaajista sekä haastatteluissa hienoinen enemmistö. Perusteina tälle katsottiin ainakin tehokkaampi toteutus sekä luontevuus valtiolliselle toimijalle. Toimialojen alueellista seuranta puolestaan kannattivat sekä haastatteluissa että kyselyssä merkittävän kokoiset vähemmistöt. Alueellista seuranta kannatettiin, koska alueellista tietoa on vähän tarjolla, eikä se välttämättä ole vertailukelpoisesti tuotettua.

4.6 Toimialapalveluiden viestintä

Sekä kyselyn että haastatteluiden vastauksissa korostui viestinnän kehittämisen tarve, parissa haastattelussa se nousi jopa keskeisemmäksi aiheeksi. Joissain haastatteluissa nostettiin esiin myös viestinnän strateginen merkitys; viestintä on juuri se väline, jolla Toimialapalvelut tavoittavat halutut asiakasryhmät. Tämän vuoksi juuri asiakaskunnan määrittämisen pitäisi toimia perustana viestinnän kehittämiseksi.

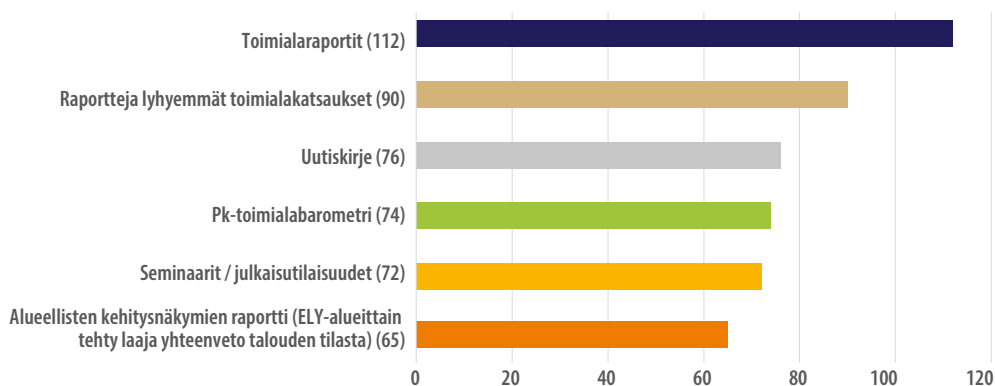
Kyselyn viestintään liittyvistä vastausvaihtoehdoista suosituimpia olivat internet-sivujen kehittäminen sekä viestinnän monikanavaisuuden ja aktiivisuuden parantaminen. Haastatteluissa viestinnän aktiivisuus ja monikanavaisuus tuotiin vahvasti esiin. Eri viestintäkanavista nousevat esiin ennen kaikkea digitaaliset asiantuntijoille kohdistetut viestimet, kuten LinkedIn ja Twitter. Muita viestintäkanavia ei kuitenkaan tulisi unohtaa. Myös alueellisia lehtiä ja erilaisiin tapahtumia pidettiin tärkeinä.

Selvityksessä tunnistetuista uusista palveluehdotuksista moni liittyi viestintään. Kyselyssä tärkeimmiksi uusiksi viestinnällisiksi ehdotuksiksi tunnistettiin erilliset yhteenvedot ja teemalliset uutiskirjeet. Nämä palveluehdotukset tukevat selvityksen muita tuloksia, joissa asiakkaat toivovat hieman napakampaa otetta toimialaraporttien ja katsauksien laadintaan. Lisäksi selkeä enemmistö kyselyn vastaajista piti raporteja huomattavasti lyhyempiä katsauksia hyödyllisimpinä. Myös haastatteluissa erityisesti toimialaraporttien lyhentäminen keräsi jonkun verran kannatusta.

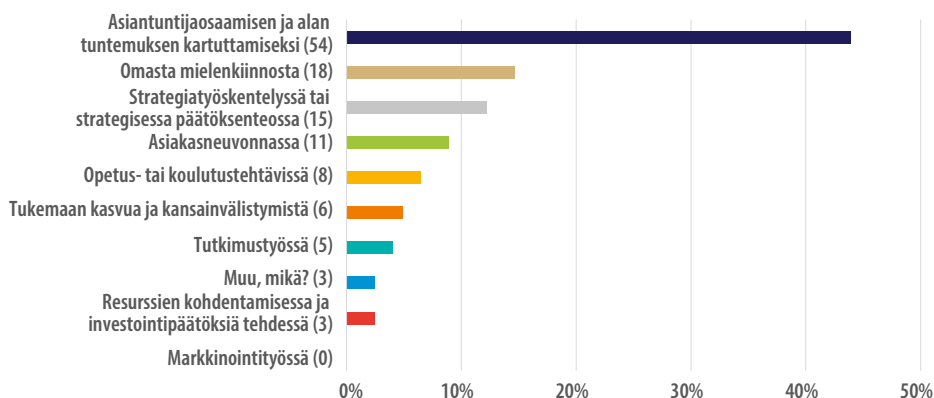
5 Liitteet

5.1 Kyselylomake ja vastausten jakaumat

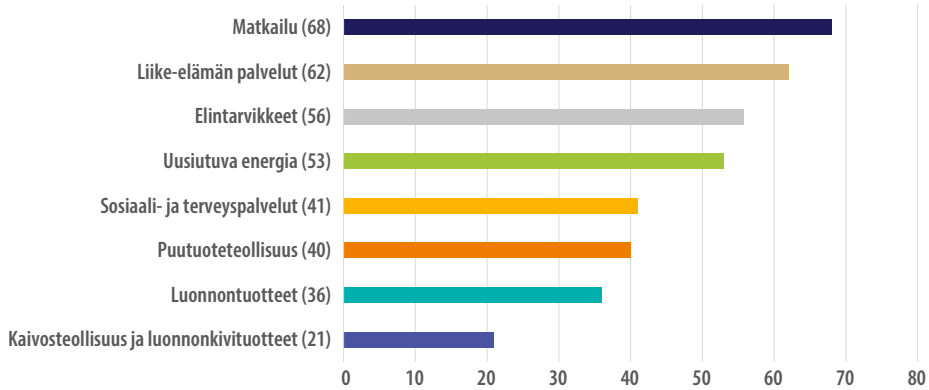
1. Mitkä nykyisistä palveluistamme tunnet? (N=119)



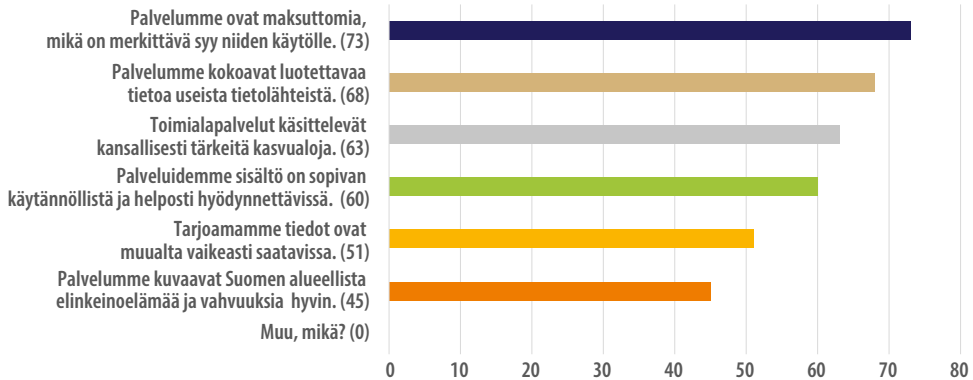
2. Mihin käytät Toimialapalveluita ensisijaisesti? (Vain yksi vaihtoehto valittavissa) (N=123)



3. Minkä toimialan palveluihin olet tutustunut? (N=117)



4. Valitse seuraavista toimialapalveluiden kokonaisuutta parhaiten kuvaavat väittämät. Valitse enintään kolme vaihtoehtoa (N=123).



Kysymykset 5.1–5.8. esitettiin niistä toimialoista, joihin vastaaja ilmoitti tutustuneensa kysymyksessä 3.

Seuraavissa kysymyksissä vastaajille annettiin vastausvaihtoehdot:

5 = ”Täysin samaan mieltä”

4 = ”Jokseenkin samaa mieltä”

3 = ”Ei eri eikä samaa mieltä”

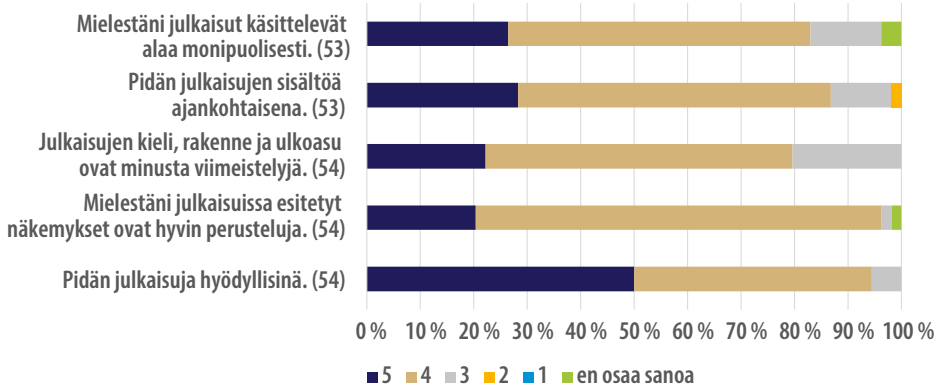
2 = ”Jokseenkin eri mieltä”

1 = ”Täysin eri mieltä”

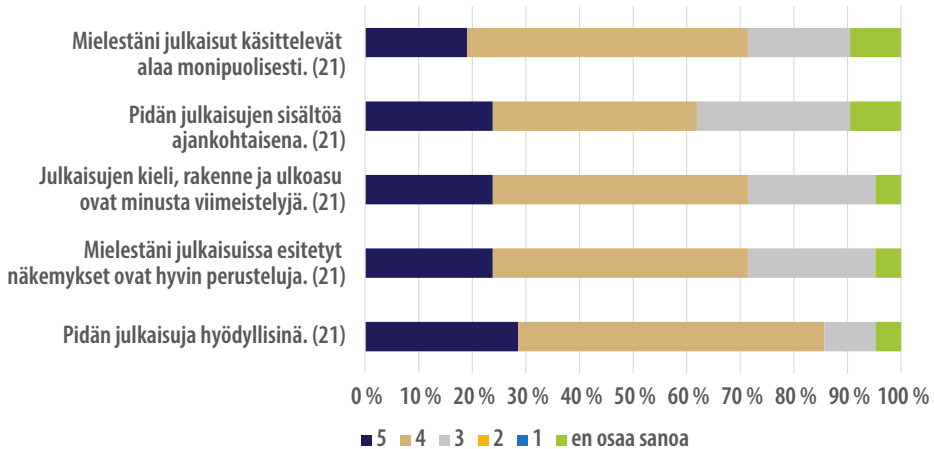
En osaa sanoa = Vastaajalla ei ole näkemystä kysyttyyn asiaan, eikä siksi halua ottaa kantaa.

Toimialojen tulosten keskiarvot	Elintarvikeala	Kaivosteollisuus ja luonnonkiviala
Pidän julkaisuja hyödyllisinä.	4,44	4,20
Mielestäni julkaisuissa esitetyt näkemykset ovat hyvin perusteluja.	4,19	4,00
Julkaisujen kieli, rakenne ja ulkoasu ovat minusta viimeistelyjä.	4,02	4,00
Pidän julkaisujen sisältöä ajankohtaisena.	4,13	3,95
Mielestäni julkaisut käsittelevät alaa monipuolisesti.	4,14	4,00
Toimialojen tulosten keskiarvot	Liike-elämän palvelut	Luonnontuotteet
Pidän julkaisuja hyödyllisinä.	4,21	4,46
Mielestäni julkaisuissa esitetyt näkemykset ovat hyvin perusteluja.	4,04	4,03
Julkaisujen kieli, rakenne ja ulkoasu ovat minusta viimeistelyjä.	4,00	4,00
Pidän julkaisujen sisältöä ajankohtaisena.	3,98	4,21
Mielestäni julkaisut käsittelevät alaa monipuolisesti.	3,85	4,14
Toimialojen tulosten keskiarvot	Matkailu	Puutuoteteollisuus
Pidän julkaisuja hyödyllisinä.	4,32	4,31
Mielestäni julkaisuissa esitetyt näkemykset ovat hyvin perusteluja.	4,08	4,00
Julkaisujen kieli, rakenne ja ulkoasu ovat minusta viimeistelyjä.	4,05	3,92
Pidän julkaisujen sisältöä ajankohtaisena.	4,02	3,89
Mielestäni julkaisut käsittelevät alaa monipuolisesti.	3,95	3,82
Toimialojen tulosten keskiarvot	Sosiaali- ja terveystieteet	Uusiutuva energia
Pidän julkaisuja hyödyllisinä.	4,48	4,39
Mielestäni julkaisuissa esitetyt näkemykset ovat hyvin perusteluja.	4,10	4,14
Julkaisujen kieli, rakenne ja ulkoasu ovat minusta viimeistelyjä.	4,25	4,14
Pidän julkaisujen sisältöä ajankohtaisena.	4,00	3,98
Mielestäni julkaisut käsittelevät alaa monipuolisesti.	4,05	4,08

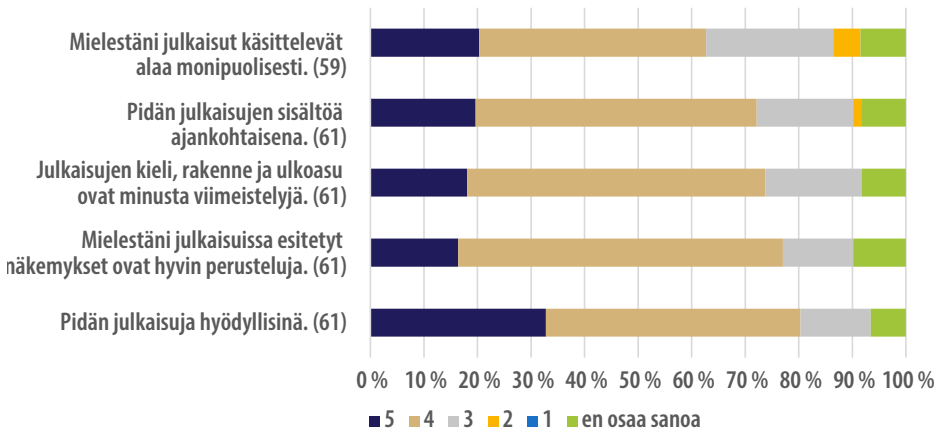
5.1 Ota kantaa elintarvikealan raportteja ja katsauksia koskeviin väittämiin.



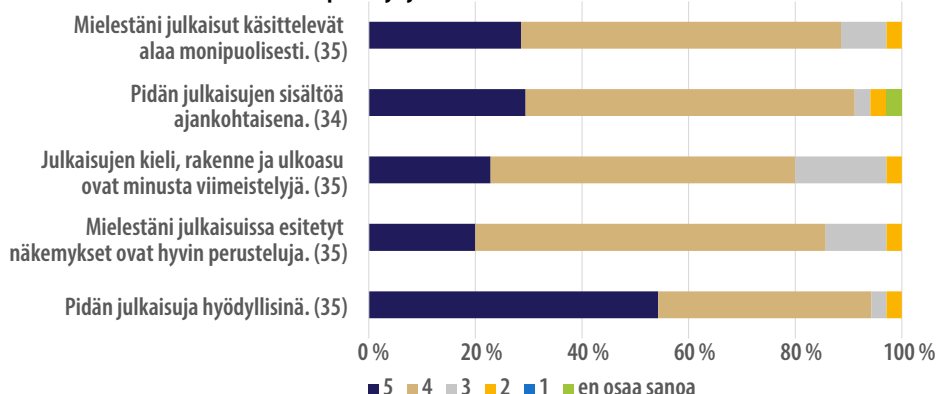
5.2 Ota kantaa kaivosteollisuuden ja luonnonkivialan raportteja ja katsauksia koskeviin väittämiin



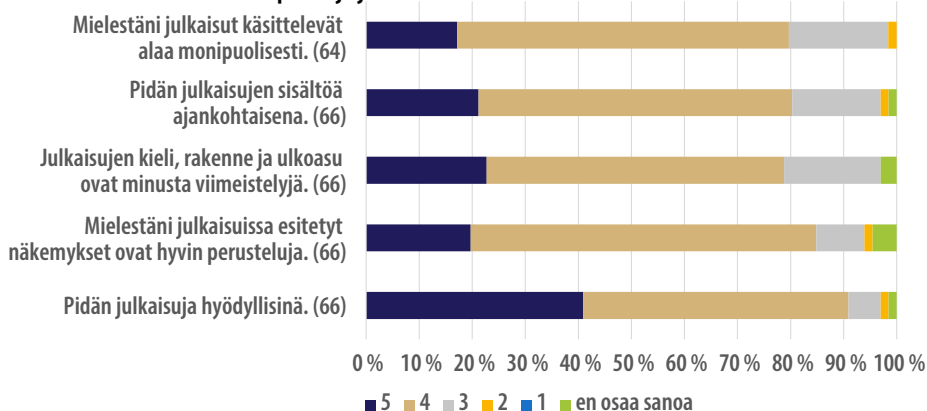
5.3 Ota kantaa liike-elämän palveluiden raportteja ja katsauksia koskeviin väittämiin



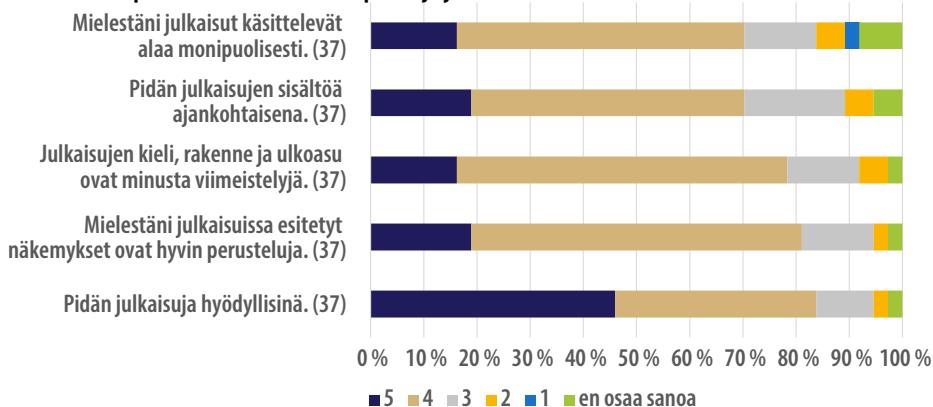
5.4 Ota kantaa luonnontuotealan raporteja ja katsauksia koskeviin väittämiin



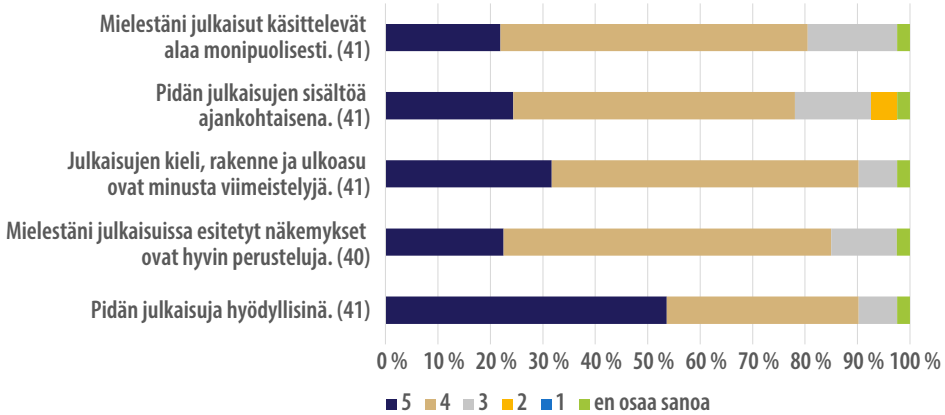
5.5 Ota kantaa matkailualan raporteja ja katsauksia koskeviin väittämiin.



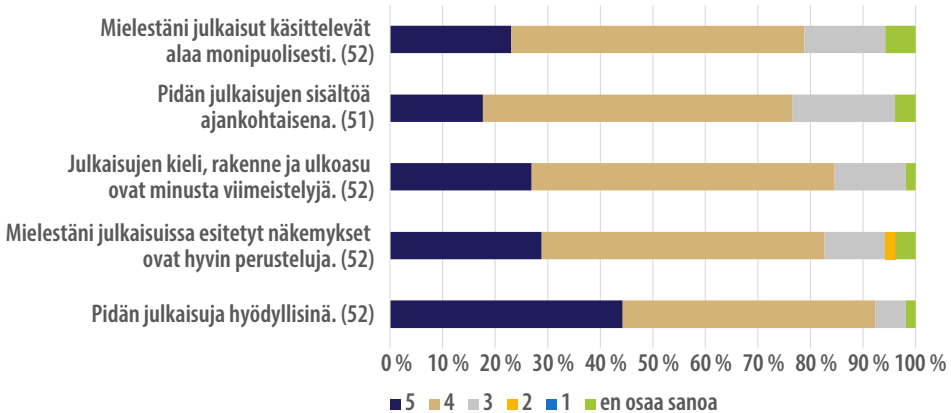
5.6 Ota kantaa puutuoteteollisuuden raporteja ja katsauksia koskeviin väittämiin



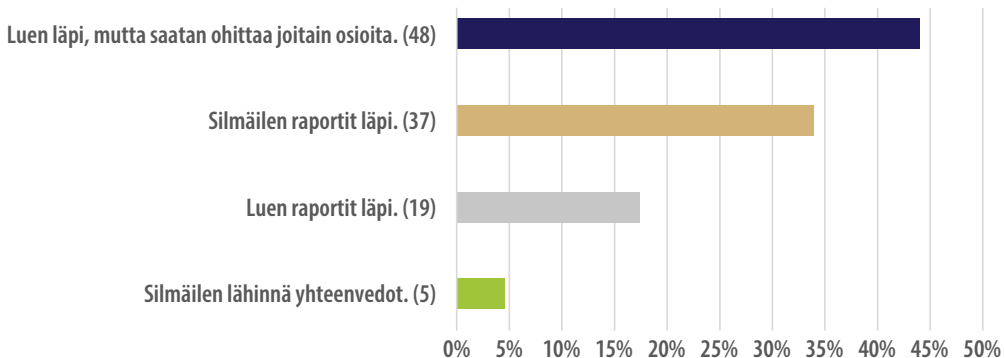
5.7 Ota kantaa sosiaali- ja terveysalan raporteja ja katsauksia koskeviin väittämiin.



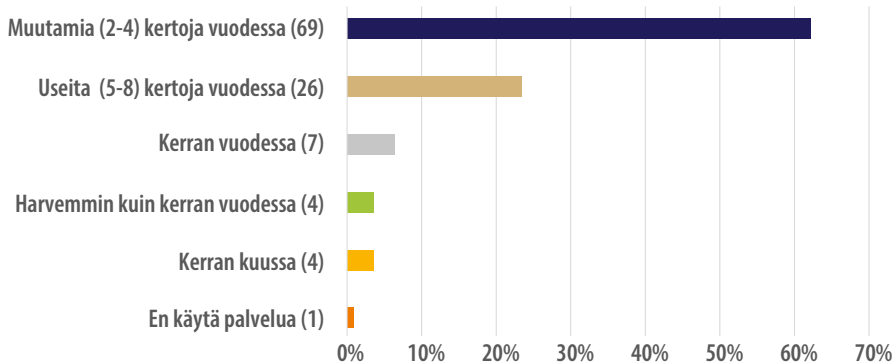
5.8 Ota kantaa uusiutuvan energian alan raporteja ja katsauksia koskeviin väittämiin.



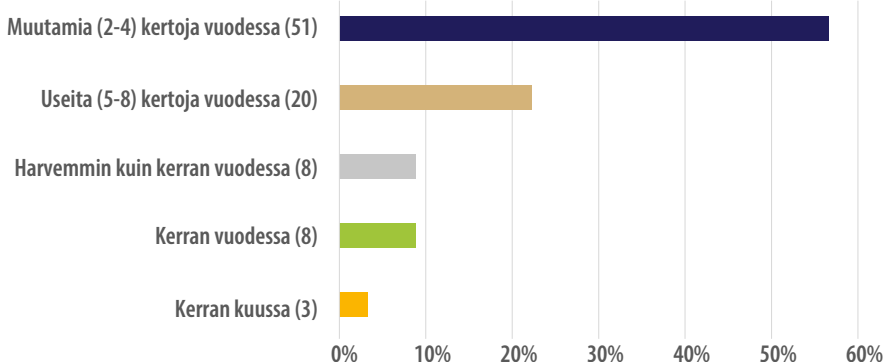
6. Mikä seuraavista kuvailee tapaasi lukea toimialaraportteja parhaiten? (Vain raporteihin tutustu-neille vastaajille) (N=109)



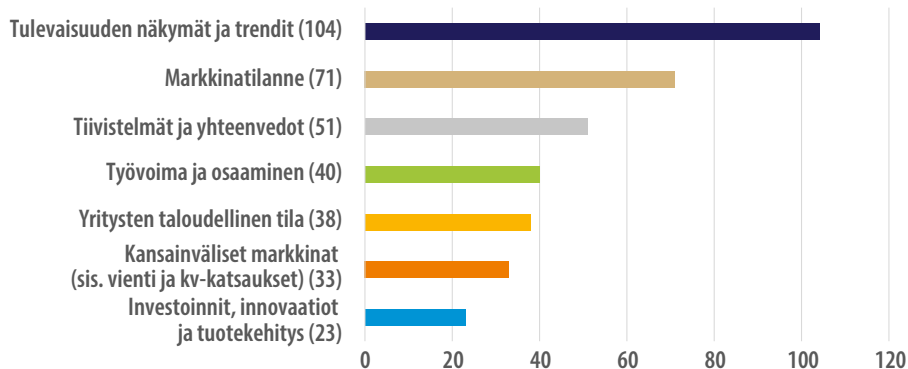
7. Kuinka usein tutustut toimialaraportteihin? (Vain raportteihin tutustuneille vastaajille) (N=111)



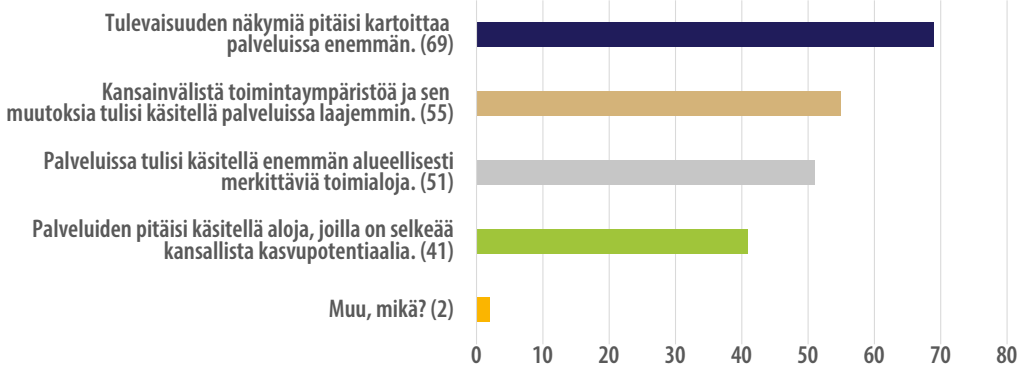
8. Kuinka usein tutustut toimialakatsauksiin? (Vain katsauksiin tutustuneille vastaajille) (N=90)



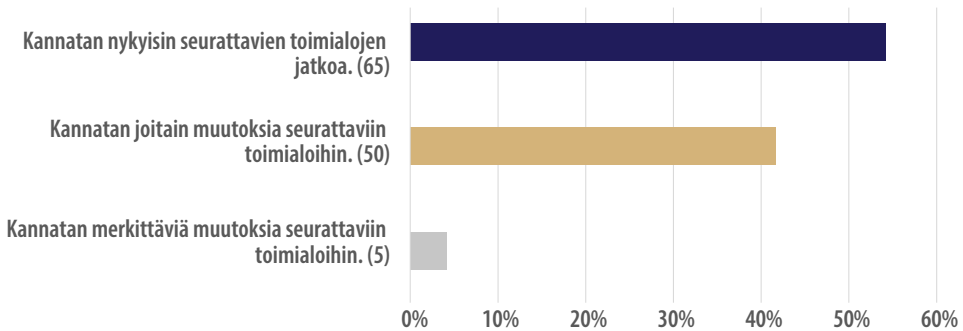
9. Valitse toimialaraporttien asiakokonaisuuksista tärkeimmät. Valitse enintään kolme vaihtoehtoa. (N=122)



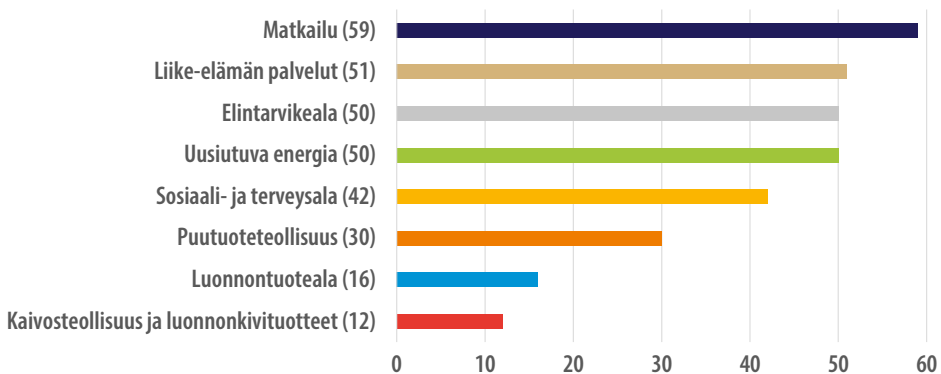
10. Valitse seuraavista palveluiden kehittämisehdotuksista parhaat. Valitse enintään kaksi vaihtoehtoa. (N=120)



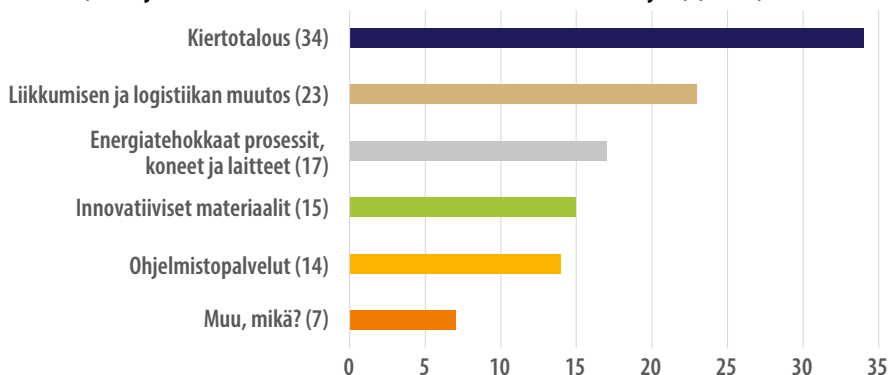
11. Valitse palveluidemme toimialajakoa koskevasta väittämistä mielestäsi osuvin. (N=120)



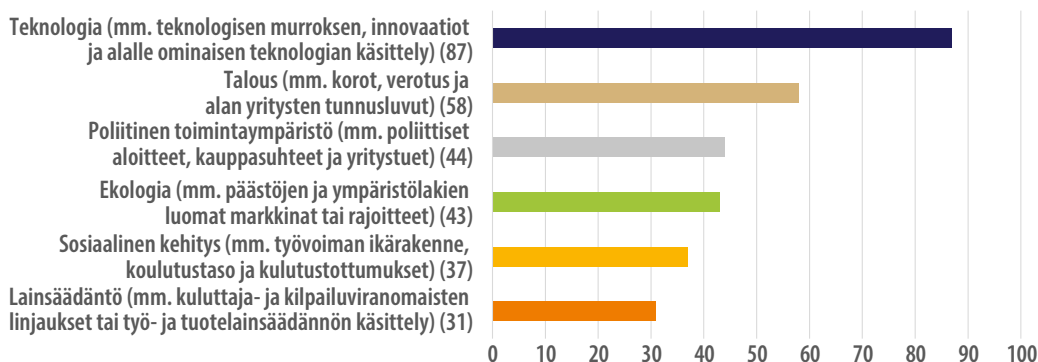
12. Valitse nykyisistä toimialoista mielestäsi tärkeimmät. Valitse enintään kolme vaihtoehtoa. (Vain nykyistä toimialajakoa tai "joitain muutoksia" toivoneille vastaajille) (N=114)



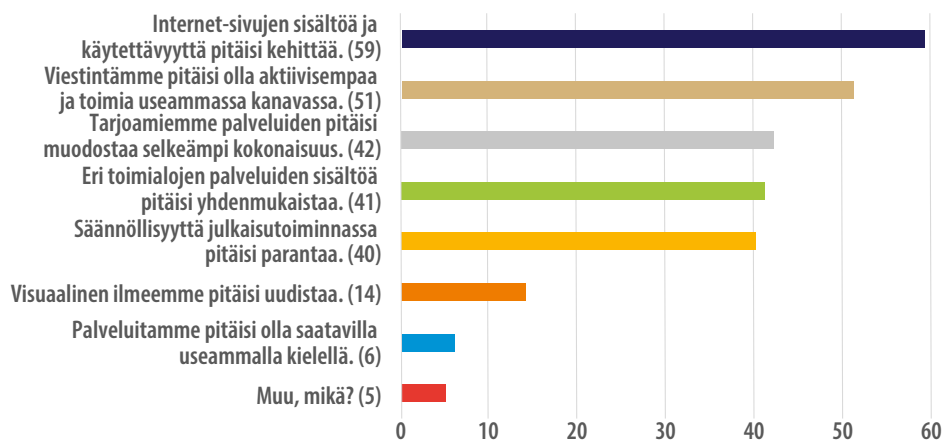
13. Valitse seuraavista uusista toimialaehdotuksista mielestäsi tärkeimmät. Valitse enintään kaksi vaihtoehtoa. (Vain ”joitain” tai ”merkittäviä” muutoksia toivoneille vastaajille) (N=55)



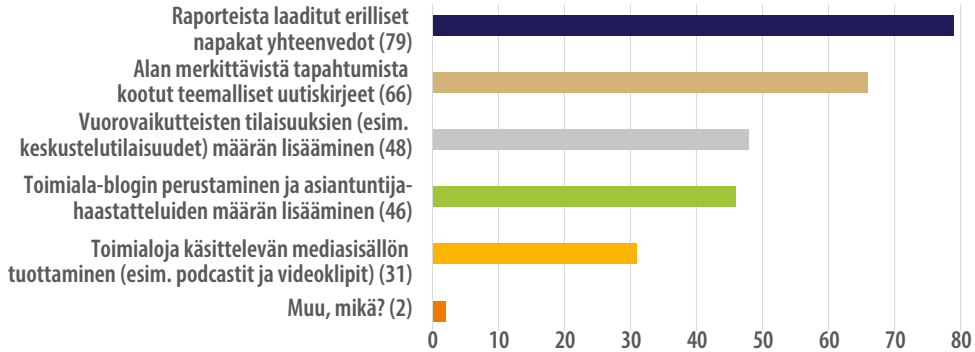
14. Valitse seuraavista asiakokonaisuuksista ne, joita toivoisit Toimialapalveluiden käsittelevän enemmän. Valitse enintään kolme vaihtoehtoa. (N=118)



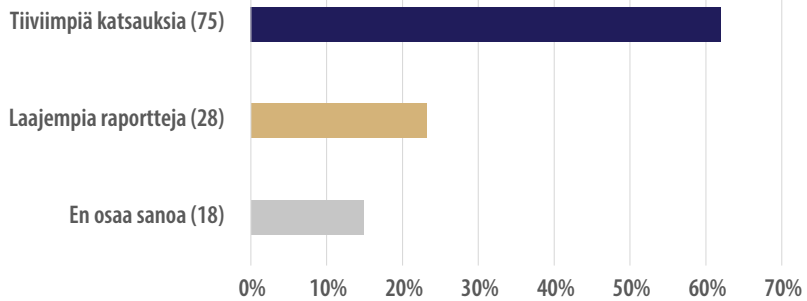
15. Valitse seuraavista kehitysideoista parhaat. Valitse enintään kolme vaihtoehtoa. (N=120)



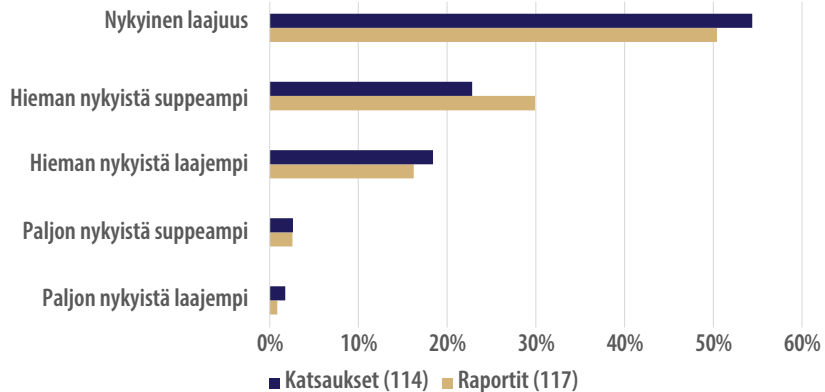
16. Valitse seuraavista uusista palveluehdotuksista ne, jotka täydentäisivät Toimialapalveluita parhaiten. Valitse enintään kolme vaihtoehtoa. (N=118)



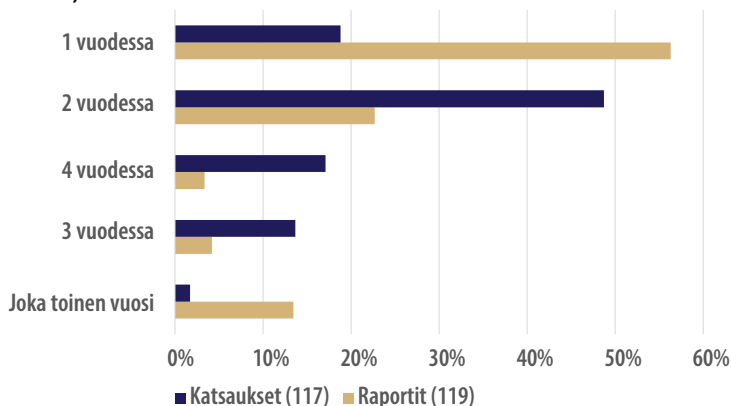
17. Valitse kumpia julkaisuja pidät hyödyllisempänä? (N=121)



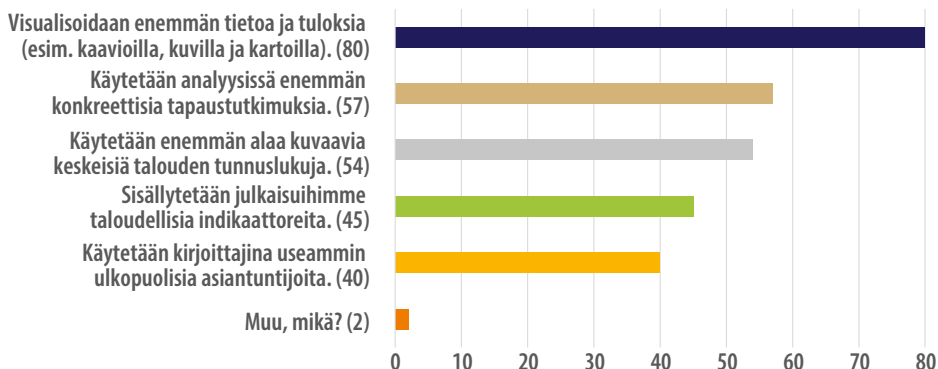
18. Valitse raporteille ja katsauksille sopiva laajuus verrattuna nykytilaan.



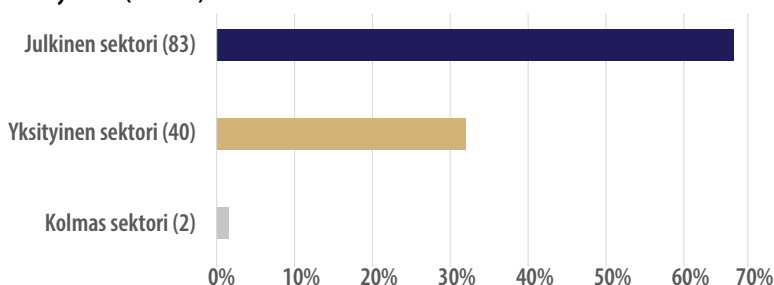
19. Valitse raporteille ja katsauksille mielestäsi sopiva julkaisurytmi? (Nykyinen tavoitteemme on 1 raportti 2 katsausta vuodessa.)



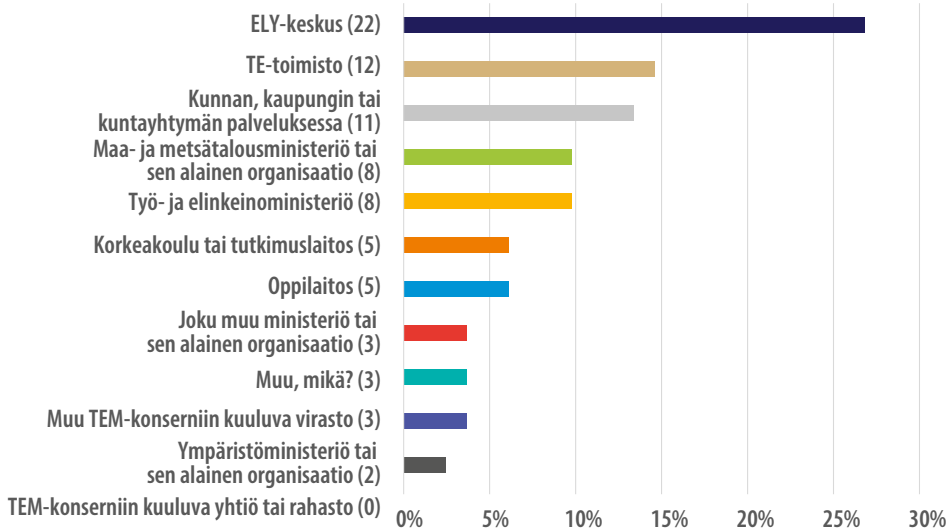
20. Valitse seuraavista Toimialapalveluiden raporttien ja katsausten kehitysideoista parhaat. Valitse enintään kolme vaihtoehtoa. (N=121) .



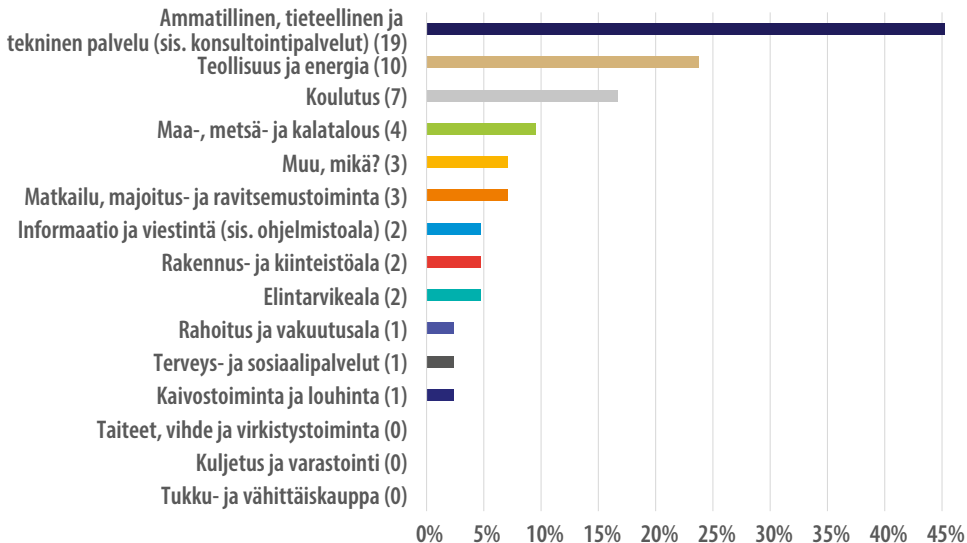
21. Edustamasi asiakasryhmä? (N=125)



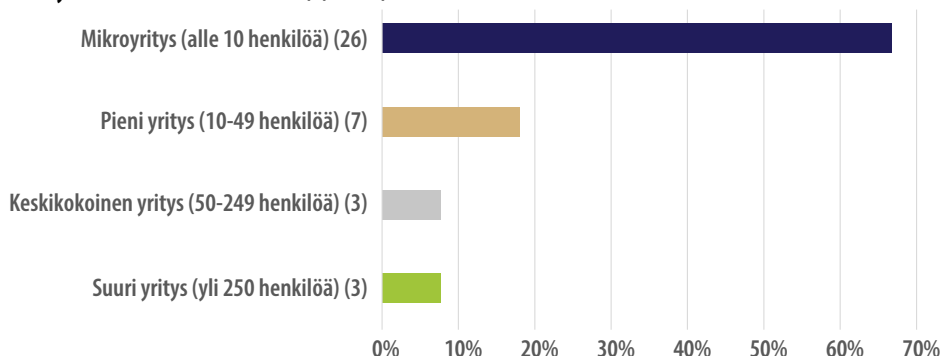
22. Missä organisaatiossa työskentelet? (Vain asiakasryhmän "julkinen sektori" vastanneille) (N=82)



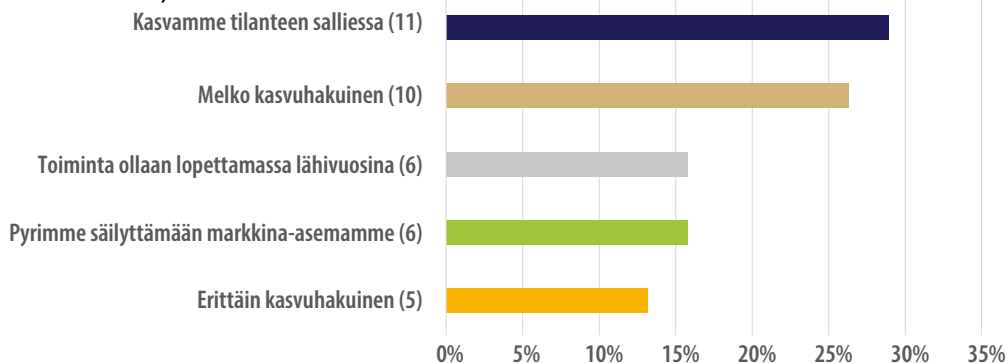
23. Edustamasi toimiala? Valitse enintään kaksi vaihtoehtoa. (Vain asiakasryhmän "Yksityinen sektori" tai "Kolmas sektori" vastanneille) (N=42)



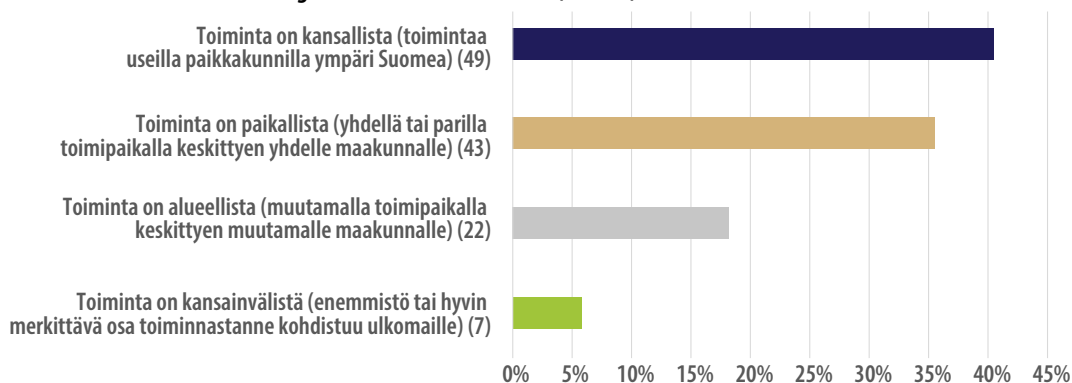
24.1 Edustamasi yrityksen koko työntekijöiden lukumäärällä mitattuna? (Vain asiakasryhmän "Yksityinen sektori" vastanneille) (N=39)



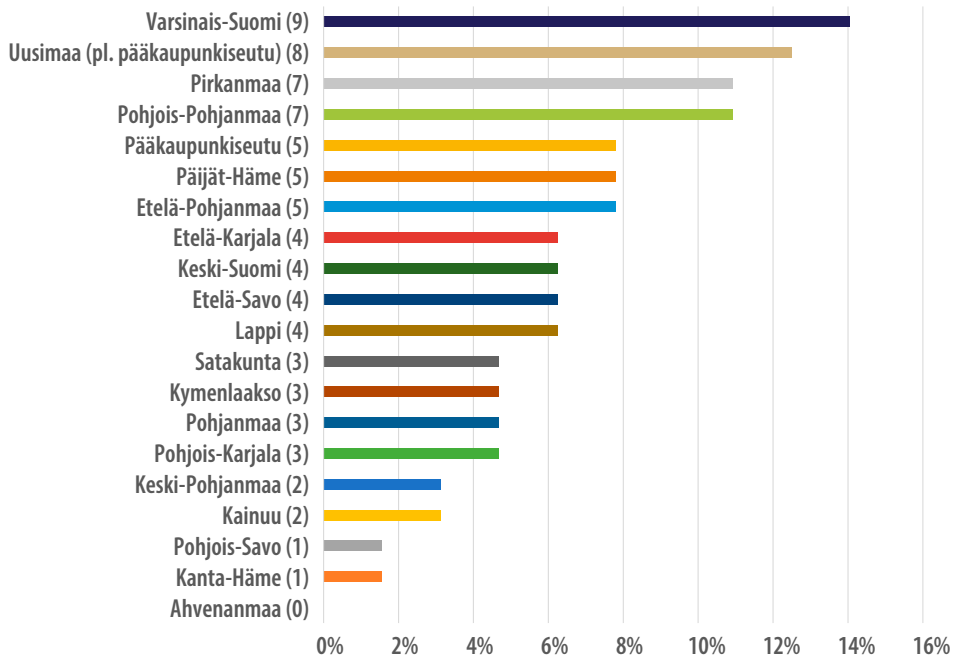
24.2 Edustamasi yrityksen kasvuhakuisuus? (N=38) (Vain asiakasryhmän "Yksityinen sektori" valinneille)



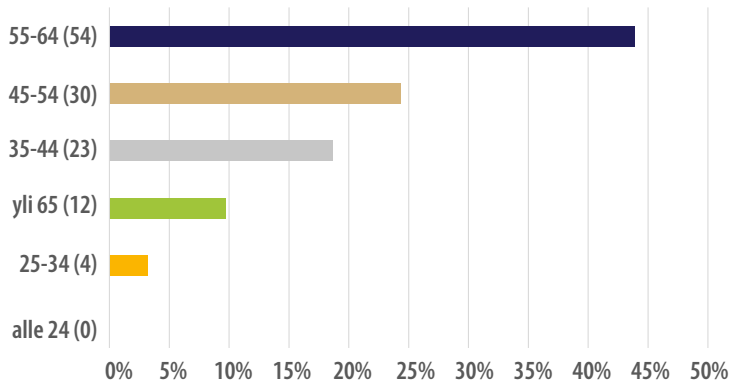
25. Edustamasi organisaation toiminta-alue? (N=121)



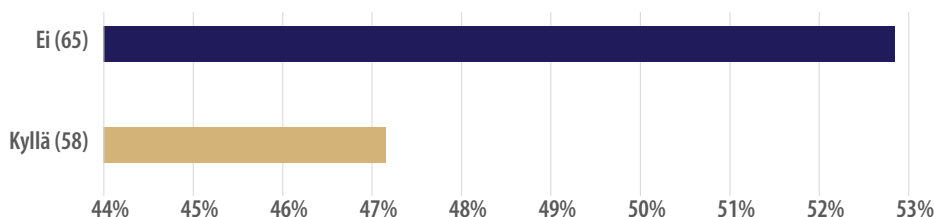
26. Missä maakunnissa toimitte ensisijaisesti? (Vain vastaajille, joiden organisaation toiminta-alue "alueellinen" tai "paikallinen") (N=64)



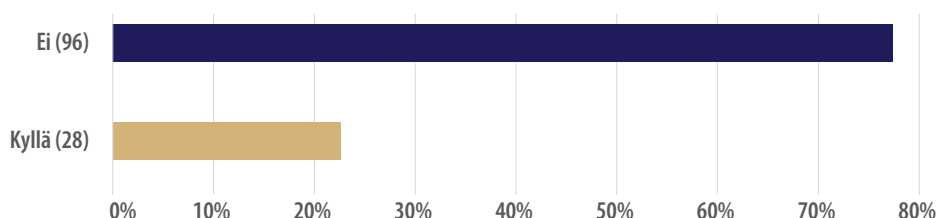
27. Minkä ikäinen olet? (N=123)



28. Haluatko saada kyselyn tuloksista yhteenvedon sähköpostiisi? (N=123)



29. Täydennämme myöhemmin selvitystä haastatteluilla. Olisitko käytettävissä haastateltavana? (N=124)



5.2 Haastatteluiden kysymyslomake

Toimialapalveluiden asiakkuusselvitys 2018, haastattelulomake:

Toimialapalvelut on työ- ja elinkeinoministeriön johdolla toimiva asiantuntijaverkosto, joka seuraa kahdeksan tärkeän toimialan kehitystä. Nykyisin nämä ovat elintarvikkeet, kaivosteollisuus, liike-elämän palvelut, luonnontuotteet, matkailu, puutuotteet, sosiaali- ja terveysala sekä uusiutuva energia.

Toimialapalveluiden verkosto toteuttaa julkaisutoimintaa sekä järjestää tapahtumia. Toimialapalvelut pyrkii vastaamaan elinkeinoelämän tarpeisiin.

Tällä haastattelulla haemme tietoa Toimialapalveluiden kokonaisuudesta sekä sen kattavuudesta. Lisäksi selvitämme julkaisutoiminnan sisältöä ja laatua.

Haastattelulla on kaksi päätavoitetta:

1. Selvittää, miten Toimialapalvelut ja sen julkaisut vastaavat nykyisin pk-yritysten ja sidosryhmien tarpeisiin.
2. Selvittää, miten Toimialapalveluita ja sen julkaisuja voitaisiin kehittää asiakaslähtöisesti jatkossa.

Löydät palvelumme verkkosivuiltamme: <https://tem.fi/toimialapalvelu>

Haastattelu suoritetaan puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Haastattelu alkaa haastateltavan taustatiedoista, minkä jälkeen käsittelemme Toimialapalveluiden nykytilaa ja tulevaisuutta.

Haastattelujen vastauksissa havainnollistavat esimerkit tai 1–5 asteikolla annetut vastaukset (1 heikoin ja 5 vahvin arvosana) ovat erittäin tervetulleita.

Vastaajan taustatiedot:

1. Organisaatiosi ja työtehtäväsi organisaatiossa?
2. Mikä yhteys sinulla on Toimialapalveluihin
3. Mitä Toimialapalveluita tunnette?

Toimialapalvelut – nykytila

4. Toimialapalveluiden hyödyllisyys.
 - a. Miten perusteltuna pidät Toimialapalveluiden analyysiä ja näkemyksiä?
 - b. Miten ajankohtaisena pidät Toimialapalveluiden sisältöä?
 - c. Kuinka monipuolisena pidät Toimialapalveluiden sisältöä?
 - d. Kuinka selkeinä pidät Toimialapalveluiden julkaisuja?
(Selkeydellä tarkoitetaan rakennetta, kieltä, visuaalista ilmettä.)
 - e. Onko Toimialapalveluissa sellaista sisältöä, mikä erottaa meitä muista taloutta käsittelevistä palveluista?
 - f. Miten hyödyllisinä pidät Toimialapalveluita?
5. Missä Toimialapalvelut onnistuu tällä hetkellä parhaiten ja missä on kaikista eniten kehitettävää?

Toimialapalvelut – kehittäminen ja tulevaisuus

6. Minkälaiset talouden trendit tai toimialat ovat nyt ajankohtaisia tai merkittäviä?
7. Olisiko toimialaa parempi tarkastella alueellisella vai valtakunnallisella tasolla?
8. Välittykö Toimialapalveluista julkisen sektorin tai politiikan vaikutus (esim. toimintaympäristön muutosvoimina tai intressien esille tuomisena)?
 - a. Miten suhtaudut ajatukseen, että nämä välittyisivät palveluistamme?
9. Minkälaista Toimialapalveluiden viestintä on? Tekisitkö muutoksia viestintään?
 - a. Minkälainen raporttien/katsauksien julkaisutahti ja laajuus olisi sinusta hyvä?
10. Ovatko palvelumme selkeä tai yhtenäinen kokonaisuus?
11. Muutoksia palvelukokonaisuuteen?
 - a. Toivoisitko jotain uusia palveluita?
 - b. Ovatko jotkin palvelumme mielestäsi epäolennaisia?
12. Miten Toimialapalveluista saisi mielestäsi asiakkaille mielenkiintoisempia?
13. Haastattelun muutostoimenpiteiden toteutus?
 - a. Mitkä tässä haastattelussa esille nousseet kehitysideat/puutteet ovat helpoiten toteutettavissa/korjattavissa?
 - b. Entä mitkä ovat vaikeimpia toteuttaa tai korjata?

Lopuksi haastateltavalla on vapaa sana.

5.3 Haastatellut asiantuntijat

- Hietasaari Kristiina
Visit Finland, palvelu- ja sisältöjohtaja
- Malinen Petri
Suomen Yrittäjät, ekonomisti
- Mikkola Matti
Puutuoteteollisuus ry, toimitusjohtaja
- Närkki Aino
Hyvinvointialan liitto, johtava asiantuntija
- Ollila Soile
Business Finland, ennustepäällikkö
- Paavonen Matti
Palvelualojen työnantajat ry, pääekonomisti
- Pakarinen Outi
Keski-Suomen liitto, projektipäällikkö
Biokaasuyhdistys, hallituksen jäsen
- Porkkala Miia
AhoGroup Oy, hallituksen puheenjohtaja
Business Finland, hallituksen jäsen
Matkailun yhteistyöryhmä (työ- ja elinkeinoministeriö),
työryhmän puheenjohtaja
- Rutanen Juha
Ruralia-instituutti, projektipäällikkö
Suomen luontoyrittäjyys ry, toiminnanjohtaja
- Suomela Pekka
Kaivosteollisuus, toiminnanjohtaja
- Tammivuori Heli
Elintarviketeollisuus, johtaja
- Wakonen Katarina
Visit Finland, tutkimuspäällikkö

5.4 Lähdeluettelo

Immonen, Aleksi 2011: Toimialapäälliköiden rahoitusnäkemysten ja lausuntojen hyödynnettävyyystutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Konserni, 39/2011.

Korhonen, Elina 2013: Toimialaraporttien laatu- ja hyödynnettävyyystutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Konserni, 30/2013.

KvantiMOTV – Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto.

<https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/intro.html> . Tulostettu 31.5.2018.

KvaliMOTV – Kvalitatiivisten menetelmien oppimisympäristö.

<https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>. Tulostettu 31.5.2018.

Nikander, Antti 2009: Toimialaraporttien laatu- ja hyödynnettävyyystutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Konserni, 46/2009.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. painos. Tammi.

Vehkalahti, Kimmo 2008: Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. 1. painos. Tammi.

Toimialapalveluiden asiakkuusselvitys

Toimialapalvelut ovat työ- ja elinkeinoministeriön johdolla toimiva asiantuntijaverkosto, joka seuraa kahdeksaa toimialaa. Se julkaisee elintarvikealaa, uusiutuvaa energiaa, puutuotealaa, kaivosteollisuutta, sosiaali- ja terveystoimintaa, matkailua, liike-elämän palveluita sekä luonnontuotealaa käsitteleviä julkaisuja. Toimialapalvelut kokoavat, analysoivat ja välittävät tietoaineistoa päätöksenteon tueksi. Toimialapalveluiden verkosto toteuttaa julkaisutoimintaa, viestintää sekä järjestää asiantuntijaseminaareja.

Tämä selvitys tarkastelee Toimialapalveluiden asiakkaiden näkemyksiä palveluiden nykytilasta sekä tuottaa tietoa Toimialapalveluiden kehittämiseksi jatkossa. Selvityksessä käsitellään erityisesti nykyisten Toimialapalveluiden tuottamaa lisäarvoa ja hyödyllisyyttä sekä osatekijöitä, joista ne koostuvat. Selvityksessä käsitellään myös Toimialapalveluiden viestintää.

Aineisto kerättiin kesän 2018 aikana sähköisellä kyselyllä. Saatuja vastauksia analysoitiin tilastollisia tunnuslukuja, taulukointeja ja suodatuksia käyttäen. Haastatteluaineistosta tehtiin laadullista analyysia.

Verkkójulkaisu

ISSN 1797-3562

ISBN 978-952-327-402-0

Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi

Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi